

Derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables

REGLAMENTO (UE) Nº 1177/2010

INFORME DE ACTIVIDAD 2015. ESPAÑA

Introducción

España ha designado tres Organismos Nacionales de Ejecución responsables de la supervisión y aplicación del Reglamento (EU) Nº 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables. Estos Organismos son:

- **LA AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN -AECOSAN-** organismo autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaria General de Sanidad y Consumo, que sin perjuicio de las competencias ejercidas por otros departamentos en materia de seguridad alimentaria y nutrición, incorpora y lleva a cabo políticas y funciones relacionadas con la protección de la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores, con la excepción de aquellas funciones atribuidas por ley a otras Administraciones Públicas con las que cooperará y mantendrá una coordinación permanente.

  Teniendo en cuenta que las competencias para aplicación de la legislación en aspectos relacionados con la protección del consumidor están transferidas a las 17 Comunidades Autónomas y las dos Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla que conforman la estructura administrativa de nuestro país, la competencia de la AECOSAN en este ámbito es esencialmente llevar a cabo acciones de coordinación y cooperación con las autoridades de consumo de estas Comunidades/Ciudades Autónomas las cuales tienen competencias ejecutivas (las Comunidades Autónomas también tienen poderes legislativos) para aplicación de la legislación en materia de protección del consumidor en el ámbito de sus respectivas Comunidades/Ciudades Autónomas (en adelante CCAA), y en particular para la aplicación del Reglamento (UE) Nº 1177/2010 en aquellos aspectos relacionados con relaciones contractuales y protección del consumidor.

  Así mismo y de acuerdo con las competencias arriba mencionadas, estas CCAA son competentes para tratar y gestionar las quejas de los consumidores en materia de consumo y adoptar las medidas de aplicación necesarias para el cumplimiento de la legislación, incluyendo aquellas relacionadas con los derechos de los pasajeros que viajan por mar y vías navegables en los aspectos mencionados.

- **PUERTOS DEL ESTADO, PdE,** Agencia del Gobierno que depende del Ministerio de Obras Públicas y Transporte y responsable de la coordinación, el control de la eficiencia y la implementación de la política de Puertos del Gobierno de los 46 Puertos de interés general del Sistema de Puertos Españoles gestionado por 28 Autoridades Portuarias. Estas Autoridades Portuarias son también entidades que dependen del Ministerio de Obras Públicas y Transporte.

España es el país de la Unión Europea con mayor longitud de costa (8.000 km). La legislación española distingue dos tipos de puertos:

- Puertos de interés general: A los que son de aplicación alguna de las siguientes circunstancias:
  - Que se efectúen en ellos actividades marítimas internacionales
  - Que su zona de influencia comercial afecte de forma relevante a más de una Comunidad Autónoma.
  - Que sirvan a industrias o establecimientos de importancia estratégica para la economía nacional.
  - Que el volumen anual y las características de sus actividades comerciales marítimas alcancen niveles suficientemente relevantes o respondan a necesidades esenciales de la actividad económica general del Estado.
  - Que por sus especiales condiciones técnicas o geográficas constituyan elementos esenciales para la seguridad del tráfico marítimo, especialmente en territorios insulares.
- Puertos no clasificados como puertos de interés general, cuya gestión ha sido transferida a las Comunidades Autónomas.

Los puertos de interés general en España están gestionados por 28 Autoridades Portuarias cuya coordinación y control de eficiencia corresponde a Puertos del Estado. Tanto esas 28 Autoridades Portuarias como Puertos del Estado son organismos públicos dependientes del Ministerio de Fomento, que tiene atribuida la ejecución de la política portuaria del Gobierno.

Los puertos no clasificados de interés general son gestionados por las Comunidades Autónomas.

En el presente informe, todas las actividades y datos estadísticos de puertos y terminales portuarias se refieren exclusivamente a los puertos de interés general, mientras que la información referida a los buques incluye la relativa a buques cuyos servicios tienen su puerto de embarque o de desembarque en cualquier puerto del territorio español.

- **DIRECCIÓN GENERAL DE LA MARINA MERCANTE**

  La Dirección General de la Marina Mercante es el órgano del Ministerio de Fomento competente para la ordenación general de la navegación marítima y de la flota civil

española de conformidad con lo previsto en la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.

En este sentido, la política de la Marina Mercante se dirigirá a la consecución de los siguientes objetivos:

a) La tutela de la seguridad de la vida humana en la mar
b) La tutela de la seguridad de la navegación marítima
c) La tutela de la seguridad marítima
d) La protección del medio ambiente marino
e) La existencia de los servicios de transporte marítimo que demanden las necesidades del país.
f) El mantenimiento de las navegaciones de interés público.
g) La promoción de las autopistas del mar como modo alternativo y complementario al transporte de mercancías.
h) La promoción de la competencia en el transporte marítimo conforme a la clasificación de mercados de transporte que sea establecida por el Gobierno.

1. Desde cuándo están completamente operativos los Organismos Nacionales de Ejecución (ONE) en España

Lamentablemente, el proceso de designación y comunicación de los tres organismos responsables de la ejecución del Reglamento se ha materializado con retrasos imprevistos, así como la decisión final sobre las competencias y tareas asignadas a cada uno de ellos.

La Comisión ha sido informada que los organismos responsables de la ejecución del Reglamento son:

- AECOSAN, (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición), organismo autónomo adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a través de la Secretaría General de Sanidad y Consumo.
- DIRECCIÓN GENERAL DE LA MARINA MERCANTE (DGMM), del Ministerio de Fomento.
- PUERTOS DEL ESTADO, órgano dependiente del Ministerio de Fomento

2. Distribución de las competencias entre los ONE:

La distribución de las competencias de los organismos es la siguiente:

- AEOSAN: Protección de los consumidores
- DGMM: Quejas relacionadas con la seguridad del buque y deficiencias en los accesos y asistencia a personas discapacitadas a bordo.
- Puertos del Estado: Puertos / Terminales portuarias

3. Estadísticas relativas a gestión de quejas a nivel de transportista /operador de terminal y a nivel de ONE:

- Transportista (opcional). No hay información disponible
- Operador de terminal (opcional). No hay información disponible
- ONE (obligatoria). Los ONE no estuvieron operativos en España con anterioridad a 31 de diciembre de 2014 y tanto la DGMM como Puertos del Estado no disponen de estadísticas sobre gestión de quejas a nivel de ONE

Teniendo en cuenta que las atribuciones de las autoridades de consumo en protección de los derechos del consumidor son genéricas, no precisan de disposiciones especiales para aplicación de normas que tengan como fin salvaguardar estos derechos, por lo que están aplicando lo dispuesto en el Reglamento (UE) Nº 1177/2010 desde su entrada en vigor.

Las autoridades de consumo de las CCAA tienen registros sobre gestión de quejas de consumidores sobre esta materia durante el periodo mencionado. A solicitud de la AECOSAN, se ha recabado información de CCAA sobre quejas gestionadas dentro de su ámbito territorial como se indica a continuación:

Año	Número de quejas recibidas en la AECOSAN desde CCAA	Razón de la queja (Ej: cancelación, retraso, discriminación, falta de asistencia (indicar si la queja está relacionada con personas con discapacidad)	Comentarios (si alguno). Especificar cuantos de los casos recibidos fueron resueltos. Si aplicable indicar lo que ocurrió con los casos no resueltos (Derivación a Tribunales, Resolución Alternativa de Conflictos –ADR-)
De 18 de diciembre de 2012 a 31 de diciembre de 2013	Andalucía (84)	Irregularidades más frecuentes las relacionadas con los horarios de llegada y salida (48), la falta de respuesta o deficiente información (12), deficiencias en la calidad del servicio (17)	No específica Información

	Asturias (3)	Cancelación (1)	Falta de respuesta del transportista. La queja fue enviada al Centro Europeo del Consumidor - España
		Retrasos (2)	Mediación y devolución del 50% del precio del billete
	Ceuta (190)	Retrasos, cancelaciones, bonificación por lugar de residencia, cambio de horarios sin previo aviso o con poca antelación, incremento de precios, problemas en el embarque	No hay estadísticas sobre casos resueltos y no resueltos. Para los últimos, se remite al consumidor a los Tribunales Ordinarios y en caso de mediar compensación económica, se le facilita información sobre el Procedimiento Monitorio para reclamación de cantidades de hasta 2000 euros, sin necesidad de intervención de abogado o procurador
	Galicia	Ninguna	-
	Illes Balears (171)	Cancelaciones, cambios de horario de travesías, incumplimiento de la duración de la travesía, condiciones deficientes de la duración del servicio	No Información específica

	Madrid (29)	Incumplimiento del contrato, servicio defectuoso, demora en servicio, negativa a prestación del servicio/venta, factura incorrecta/gasto injustificado	Casos resueltos favorablemente (10), no resueltos (9), pasados a otros organismos competentes (7), Otros (3). Los casos no resueltos se pasan al Departamento de Inspección y Sanción, Arbitraje etc
	Melilla (24)	Retrasos (10) Cancelaciones (5) Asistencia a personas con movilidad reducida (1) Cancelación billete (1) Incumplimiento oferta (1) Cargo extra no justificado (1) Negativa a embarque (1) Incumplimiento del contrato (2)	Indemnización (9), 1 archivada por falta de documentación Indemnización (5) Archivada (Asistencia no solicitada) Resuelta (compensación pactada) Resuelta (compensación pactada) Conforme a normativa Conforme a normativa (fuera hora de embarque). Procedimiento sancionador por cambiar las condiciones del contrato
	Murcia	Ninguna	-

De 1 de 2014 a 31 de diciembre de 2014	Andalucía (83)	Irregularidades más frecuentes las relacionadas con los horarios de llegada y salida (42), anulación de billetes (5) Otras relacionadas con la falta de respuesta o deficiente información al consumidor (26)	No específica información
	Asturias	Ninguna	-
	Ceuta (140)	Las mismas causas que en 2013	No estadísticas sobre casos resueltos y no resueltos. Para los últimos, se remite al consumidor a los Tribunales Ordinarios y en caso de mediar compensación económica, se le facilita información sobre el Procedimiento Monitorio para reclamación de cantidades de hasta 2000 euros.
	Galicia	Ninguna	-
	Illes Balears (158)	Cancelaciones, cambios de horario, incumplimiento de la duración de la travesía, condiciones deficientes de la prestación del servicio	No específica información
	Murcia	Ninguna	-
	Madrid (27)	Retrasos (16), Incumplimiento del contrato (3), cancelaciones (3), servicio defectuoso (2)	Resueltas 16, mediación negativa (8), otras (3). Los casos no resueltos se pasan al Departamento de Inspección y Sanción, Arbitraje etc

	Melilla 11	Retrasos (4) Cancelación (1) Robo de equipaje (1) Fraude prestación del servicio (4) Incumplimiento del contrato	3 resueltas. El resto archivadas debido a falta de evidencia o por estar conforme a normativa

Desde el punto de vista de protección del consumidor, los consumidores tradicionalmente han presentado sus quejas bien ante el transportista/operador de terminal o en los Departamentos de Consumo a nivel local o regional, de acuerdo a sus preferencias o necesidades, puesto que no está específicamente regulado que se presente primero ante el transportista/operador de terminal y no ha habido hasta la fecha un procedimiento acordado entre todas las autoridades de consumo de las CCAA que así lo establezca

En cualquier caso, en términos generales, estas autoridades cuando reciben una queja actúan mediante requerimientos a los transportistas u otros agentes implicados dentro de su ámbito de actuación, a fin de conseguir información, mediación y realizan cualquier otra actuación para clarificar y resolver la queja y en su caso cesar las infracciones si se hubieran cometido

Si no se obtiene una solución satisfactoria de conformidad con la normativa vigente o no hay respuesta por parte de estos agentes, se pasa el expediente de queja al Departamento de Inspección y Sanción para investigación y la adopción de medidas de aplicación en caso necesario (Inspección y expediente sancionador si procede).

Actualmente la AECOSAN como Organismo de Ejecución para aplicación del Reglamento (UE) Nº 1177/2010, está trabajando en la elaboración de un procedimiento acordado con las CCAA que prevea someter primero la queja al transportista/operador de terminal/agencia de viajes/operador turístico, como primer escalón antes de ser enviada y gestionada por las autoridades regionales implicadas o al Organismo de Ejecución, aunque hay que tener en cuenta como se ha mencionado que las CCAA tienen el poder de ejecución para gestionar las quejas de los consumidores y por tanto de iniciar el trámite e implementar sus propios procedimientos.

Hasta ahora la AECOSAN no ha recibido quejas de consumidores o de otros organismos de ejecución procedentes de otros EEMM. En cualquier caso si ocurriera se transferiría a las autoridades de consumo regionales implicadas o al Centro Europeo del Consumidor-España, para su gestión de acuerdo con sus procedimientos respectivos. En el caso de

quejas que afecten los intereses colectivos de los consumidores se trataran de acuerdo con los procedimientos previstos en el Reglamento (CE) 2006/2004 de cooperación en materia de protección de los consumidores

a. Obligación de presentar, como paso previo, reclamación al transportista/ operador de terminal/agencia de viaje/operador turístico antes de presentar esa reclamación ante un ONE:

España ha tomado la decisión de que los pasajeros deben presentar sus quejas/reclamaciones en un primer momento al transportista/ operador de terminal/agencia de viaje/operador turístico y que únicamente pueden presentar una queja/reclamación ante el ONE si no han quedado satisfechos con la solución ofrecida en la primera reclamación.

Se ha incluido la posibilidad de presentar también la queja/reclamación, en un primer momento, a la agencia de viajes o al operador turístico para incluir a las otras partes sujetas a obligaciones en el Reglamento, (por ejemplo Derecho al transporte, Artículo 7.1, Accesibilidad e información, Artículo 9.4, o Recepción de notificaciones, Artículo 12.1 y 12.2).

Este procedimiento está claramente indicado en los Formularios de quejas, textualmente: "Presente inicialmente su queja al transportista, operador de terminal, agencia de viajes u operador turístico, según proceda. Si no está satisfecho con la resolución de su queja, puede presentar apelación ante el Organismo Nacional competente"

b. Utilización de un formulario de quejas único a nivel nacional:

España ha preparado un formulario de quejas para que pueda ser usado tanto en la reclamación o queja previa al transportista/ operador de terminal/agencia de viaje/operador turístico como en el procedimiento de apelación ante en ONE correspondiente.

El formulario se basa en la plantilla enviada por la Comisión el 12 de Diciembre de 2014, con las siguientes modificaciones:

- Se incluye el logo oficial "Sus derechos como pasajeros al alcance de la mano" para su fácil identificación.
- Se ha trasladado la información sobre la queja previa al primer bloque de datos, para resaltar la necesidad de presentación de esa queja en un primer momento.

- Como ya se ha comentado, se incluye adicionalmente a “transportista” u “operador de terminal” otras partes sujetas a obligaciones de acuerdo a las disposiciones del Reglamento, como “agencia de viajes” u “operador turístico”.
- Se han eliminado la obligación de facilitar los detalles de todos los pasajeros, ya que el formulario recibido incluye únicamente espacio para dos pasajeros, lo que resulta inadecuado si el billete se emite para más de dos personas, circunstancia muy frecuente. Los detalles de todos los pasajeros figuran en la copia del billete que preceptivamente se debe adjuntar al formulario de queja.
- Se incluye el nombre de la terminal, información de máxima importancia.
- Se elimina la referencia “máximo 500 caracteres” para explicar la queja. El espacio disponible permite sólo varios cientos si se rellena a máquina, muchos menos si se rellena a mano.
- Se incluye “Fecha de presentación”, dato de máxima importancia.

En el resto, se ha mantenido la plantilla de la Comisión.

Al final de este informe de actividad (Anexo I) se adjunta copia de los formularios de quejas en español e inglés.

Los formularios de quejas estarán disponibles a bordo de los buques, en las oficinas de las Autoridades Portuarias y en las terminales portuarias, y, si lo solicitan, se facilitará a agencias de viajes y operadores turísticos.

También estarán disponibles en los Departamentos de Protección del Consumidor a nivel nacional, regional y local

Así mismo en la web de derechos de los pasajeros de Puertos del Estado, pudiéndose rellenar electrónicamente para enviar en línea o imprimir en papel.

http://www.puertos.es/es-es/Documents/COMPLAINT%20FORM%201177-2010%20ES.pdf

http://www.puertos.es/es-es/Documents/COMPLAINT%20FORM%201177-2010%20EN.pdf

Estarán también accesibles desde la web de la AECOSAN, Área de Consumo, en inglés y español.

4. **Información y estadísticas sobre sanciones:**

Los ONEs no han estado operativos en España antes del 31 de diciembre de 2014. A pesar de ello, en lo que respecta a la AECOSAN, se ha podido recabar la siguiente información aportada por los Departamentos de Consumo de algunas CCAA, de acuerdo con lo señalado en el punto 3:

Año	Número de sanciones impuestas:	Tipo de sanciones (en caso de multas, cantidades impuestas):	Razón para imponer la sanción (Provisión del Reglamento que fue incumplida):
De 18 de diciembre de 2012 a 31 de diciembre de 2013	Andalucía	-	-
	Ceuta (12)	Multas por una cantidad total de 97.161 E	La mayoría relacionadas con retrasos en llegadas y salidas o cancelaciones (Art. 17 y 18 del Reglamento)
	Illes Balears (7)	Multas 17.000E	La mayoría relacionadas con retrasos y falta de Información y asistencia a usuarios (Le Art. 16-19 del Reglamento
	Madrid (1)	Multa 6500 E	
	Melilla (1)	Multa 6.012E	
De 1 de enero de 2014 a 31 de diciembre de 2014	Andalucía (6)	Multas de 1200E, 500E, 500E, 500E, 500E, 500E	Irregularidades en la tramitación de las reclamaciones y falta de respuesta a requerimientos de la Administración (Art. 24

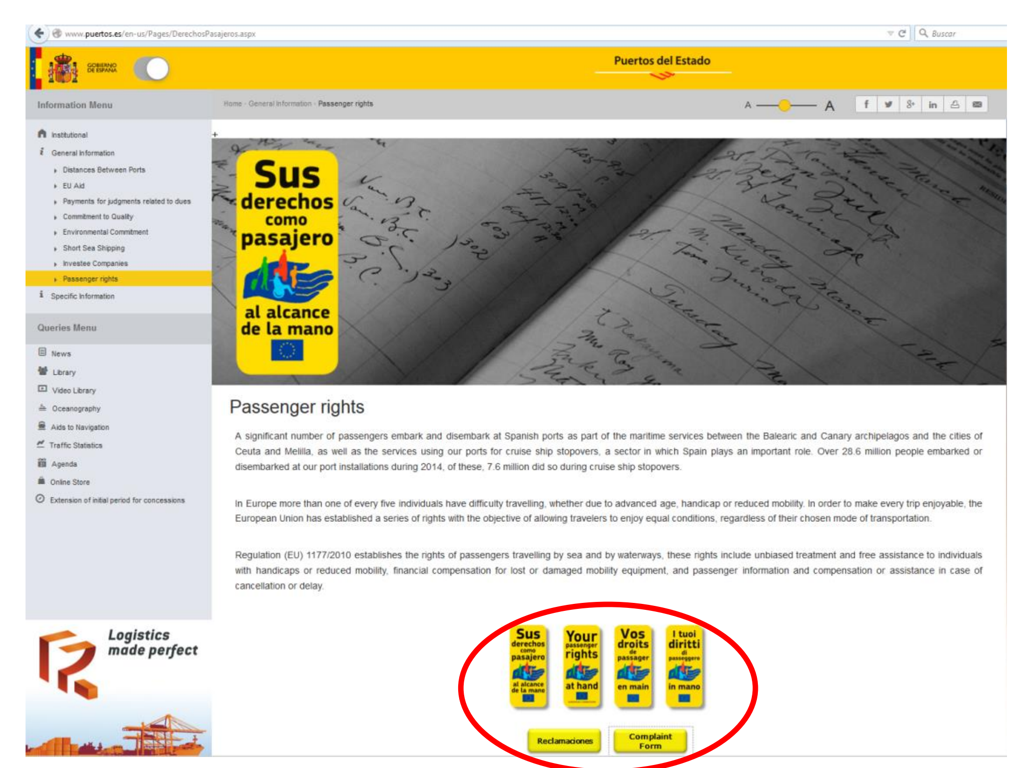
	Ceuta (29)	Multas por una cantidad total de 166.300 E	del Reglamento) Las mismas causas que el año anterior
	Illes Balears (4)	21.400 E	(Art.-17-18-22-6 del Reglamento 1177/2010)

Durante los periodos indicados las sanciones fueron impuestas como consecuencia de reclamaciones previo procedimiento administrativo y por decisión de la autoridad administrativa dentro de las Direcciones de Consumo de cada Comunidad/Ciudad Autónoma puesto que como se ha mencionado anteriormente la AECOSAN no tiene poderes ejecutivos en esta materia.

5. Otras actuaciones llevadas a cabo para garantizar la correcta aplicación del Reglamento

Información sobre derechos de los pasajeros:
España ha editado el Resumen de las disposiciones del Reglamento preparado por la Comisión (Artículo 23.2) en formato accesible, (tipo de letra "sans serif") y tamaño considerado accesible (14 puntos) para su impresión en papel. Para su visualización en pantalla el tamaño de edición es menos relevante, dada la facilidad de los navegadores actuales para redimensionar el texto. Este resumen editado en tipo y tamaño accesibles se ha preparado en los principales idiomas utilizados en nuestros puertos y terminales portuarias. (Anexo II)
Los resúmenes de las disposiciones se encuentran disponibles en formato electrónico en:

- La página web de Puertos del Estado, tanto en la página en español como en la página en inglés. Están disponibles en español, inglés, francés e italiano.



Página web de Puertos del Estado http://www.puertos.es/en-us/Pages/DerechosPasajeros.aspx

Y en formato papel en:

- Las oficinas de las Autoridades Portuarias
- Las Terminales portuarias
- Los buques
- Las oficinas de atención a los consumidores

En la página web de la Dirección General de la Marina Mercante está disponible la información sobre el Reglamento y el texto legal.

http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/MARINA_MERCANTE/DCHOS-PASAJEROS/PorViasNavegables.htm


GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE FOMENTO

FOMENTO

El Ministerio | Áreas de actividad | Planes estratégicos | Sala de prensa | Información para el ciudadano | Órganos Colegiados

INICIO | ÁREAS DE ACTIVIDAD | MARINA MERCANTE | DERECHOS DE LOS PASAJEROS

DERECHOS GENERALES DE LOS PASAJEROS QUE VIAJAN POR MAR Y POR VÍAS NAVEGABLES

MARINA MERCANTE
- Seguridad marítima y contaminación
- Inspección marítima
- Normativa marítima y cooperación internacional
- Coordinación y gestión administrativa
- Capitanías marítimas
- Titulaciones
- Náutica de recreo
- Informes oficiales sobre accidentes marítimos
- Radiocomunicaciones
- Derechos de los pasajeros

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables será aplicable el 18 de diciembre de 2012.

Dicho Reglamento establece una serie de derechos mínimos de los pasajeros que utilicen:

- servicios de pasaje cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro
- servicios de pasaje explotados por transportistas de la Unión desde un puerto situado en un país tercero hasta un puerto situado en un Estado miembro
- un crucero cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro (1)

No obstante, el Reglamento no se aplica a determinadas categorías de servicios de transporte marítimo y fluvial (2).

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 no impide a los pasajeros solicitar ante los tribunales nacionales, con arreglo al Derecho nacional, indemnizaciones por los daños y perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de servicios de transporte.

Notas:

(1): Los pasajeros de cruceros no tienen derecho a transporte alternativo ni a reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas, ni derecho a una indemnización por el precio del billete en caso de retraso en la llegada.

(2): Quedan excluidos los buques autorizados a transportar hasta 12 pasajeros, los buques con una tripulación responsable del funcionamiento de no más de tres personas, los servicios de pasaje que cubran una distancia inferior a 500 metros, en un solo sentido, los circuitos de excursión y turísticos, excepto los cruceros, y los buques no propulsados por medios mecánicos, así como los buques originales y reproducciones singulares de buques de pasaje históricos proyectados antes de 1965 y construidos predominantemente con los materiales de origen, autorizados a transportar hasta 36 pasajeros.

INFORMACIÓN
- Organización y funciones
- Normativa
- Información estadística
- Publicaciones
- Contratación
- Exámenes
- Datos de contacto

DOCUMENTOS DE LA PÁGINA

Reglamento (UE) Nº 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 (1005 Kb. pdf)

Página web de la Dirección General de la Marina Mercante

6. Información general sobre el ámbito en el que el Reglamento es de aplicación en España:

Los datos que se incluyen en el presente informa se refieren exclusivamente a los Puertos de interés general. No se incluyen datos relativos a otros puertos.

Los puertos de interés general en España se ubican:

- En España continental, (Península Ibérica)
- 2 puertos en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.
- 5 puertos gestionados por la Autoridad Portuaria de Las Palmas de Gran Canaria y 5 gestionados por la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife, ambas en el archipiélago de las Islas Canarias, en el Océano Atlántico.
- 5 puertos gestionados por la Autoridad Portuaria de Islas Baleares, en el Mar Mediterráneo.

El tráfico comercial de pasajeros en los puertos españoles puede ser tráfico ferry, tanto entre España continental y los archipiélagos o las ciudades autónomas del Norte de África, y tráfico inter-islas o alternativamente tráfico de cruceros. También existe tráfico de pasajeros entre España continental y los países europeos vecinos, (Francia e Italia).

El movimiento total de pasajeros en los puertos españoles en 2014 ascendió a 28,7 millones, siendo 21 millones tráfico de ferry y 7,7 millones tráfico de pasajeros de crucero.

El número de escalas de buques de crucero en los puertos españoles en 2014 fue de 3.702.

El tráfico comercial de pasajeros por Autoridad Portuaria en 2014 fue:

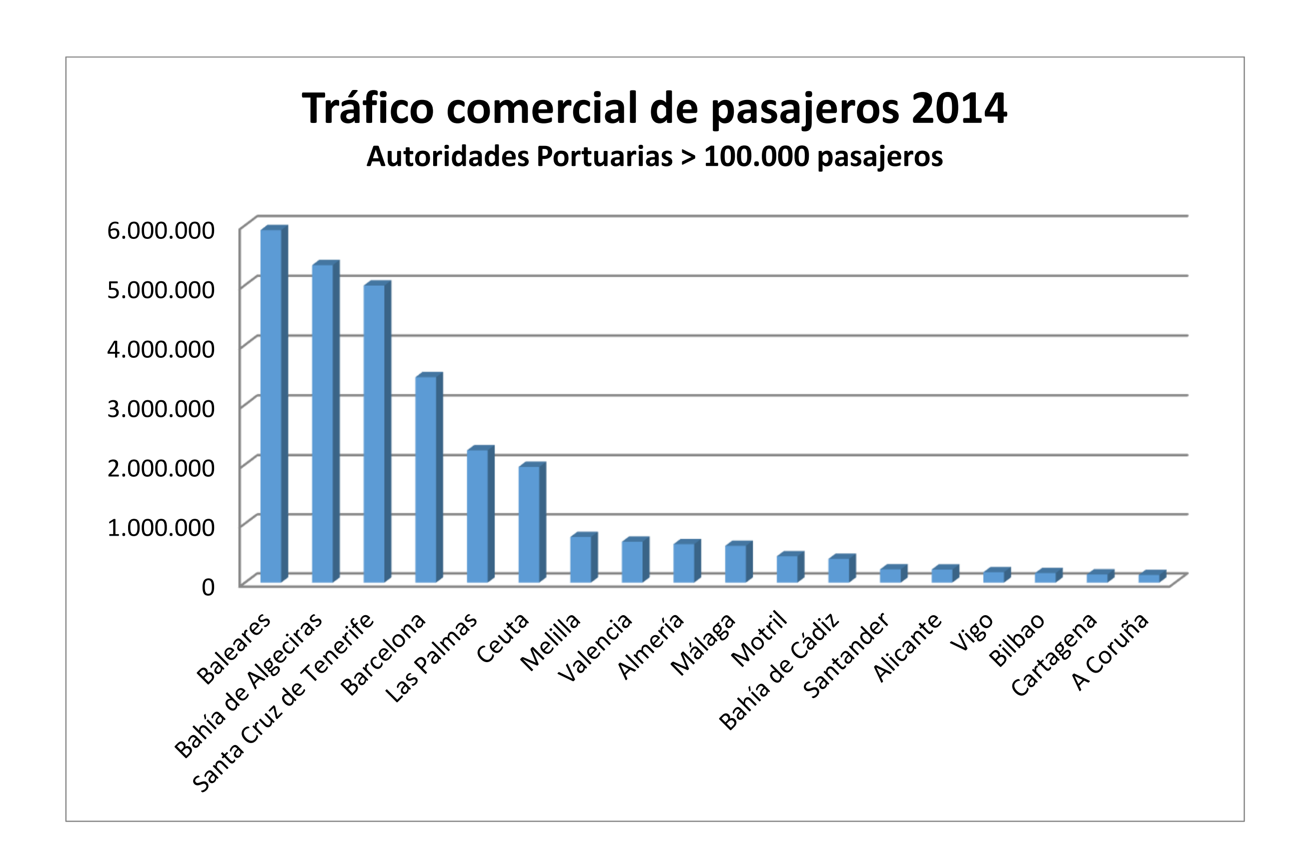
Sistema Portuario Español. Pasajeros 2014				
Autoridad Portuaria	TOTAL Pasajeros	Pasajeros Ferry	Pasajeros Crucero	Escalas Crucero
A Coruña	129.597	0	129.597	87
Alicante	221.652	187.069	34.583	29
Almería	651.274	634.404	16.870	23
Avilés	0	0	0	1
Bahía de Algeciras	5.334.326	5.334.311	15	0
Bahía de Cádiz	402.018	20.733	381.285	285
Baleares	5.919.493	4.377.862	1.541.631	678
Barcelona	3.459.795	1.095.503	2.364.292	756
Bilbao	161.242	81.081	80.161	58
Cartagena	137.985	0	137.985	109
Castellón	130	0	130	1
Ceuta	1.959.225	1.957.084	2.141	6
Ferrol-S. Cibrao	39.017	0	39.017	25
Gijón	66.788	53.252	13.536	9
Huelva	33.635	33.635	0	0
Las Palmas	2.236.791	1.171.769	1.065.022	503
Málaga	622.343	214.473	407.870	227
Marín y Ría de Pontevedra	0	0	0	0
Melilla	772.134	771.880	254	1
Motril	446.459	426.870	19.589	30
Pasaia	0	0	0	0
Santa Cruz de Tenerife	4.993.381	4.145.222	848.159	518
Santander	223.970	205.497	18.473	10
Sevilla	15.970	0	15.970	61
Tarragona	1.895	8	1.887	2
Valencia	692.471	319.457	373.014	197
Vigo	176.019	0	176.019	81
Vilagarcía	1.032	0	1.032	5
TOTAL	**28.698.642**	**21.030.110**	**7.668.532**	**3.702**

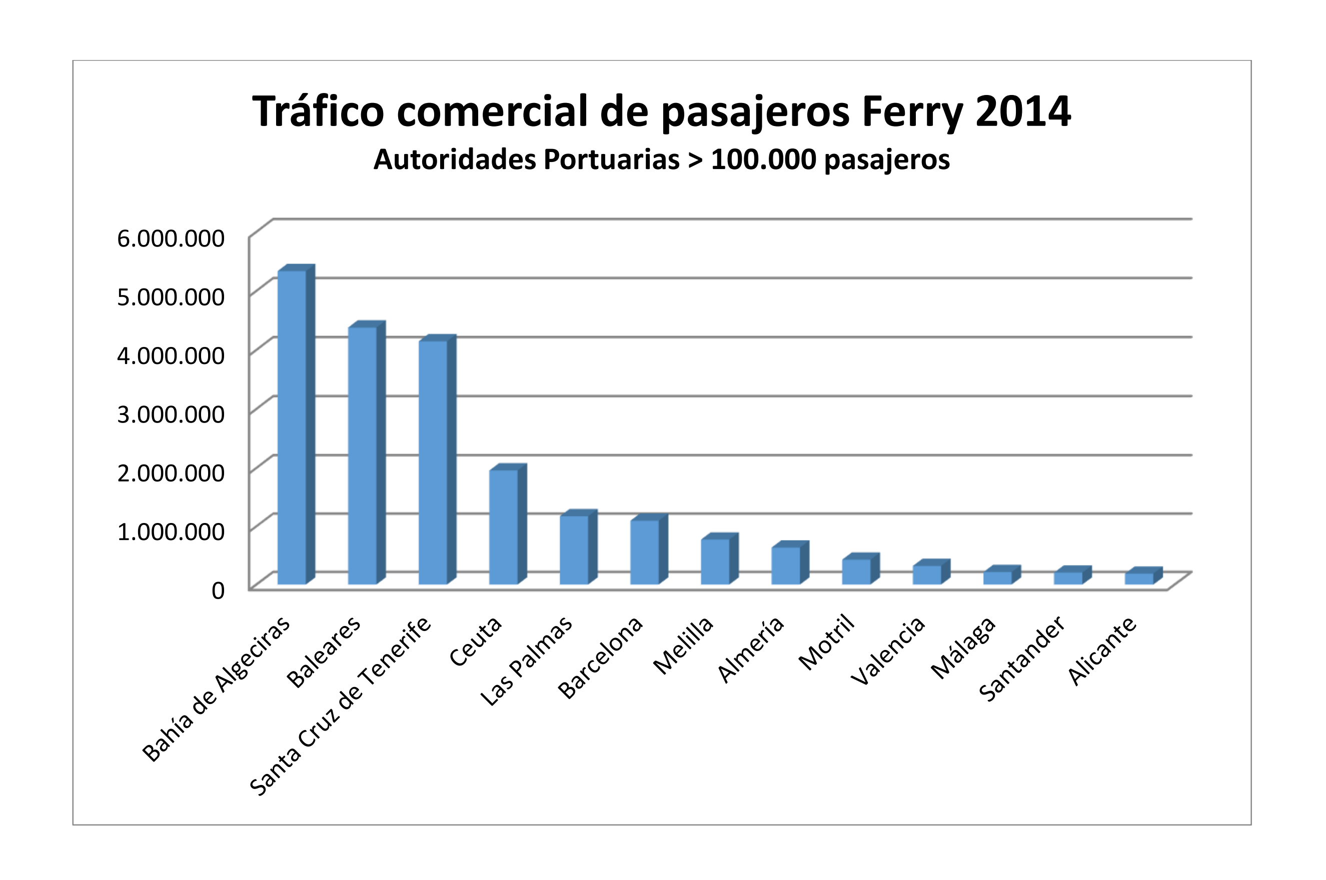
18 Autoridades Portuarias tuvieron un tráfico comercial de pasajeros superior a los 100.000 movimientos en 2014. La Autoridad Portuaria con mayor tráfico fue la A.P. de Islas Baleares, con un tráfico cercano a los 6.000.000 de movimientos.

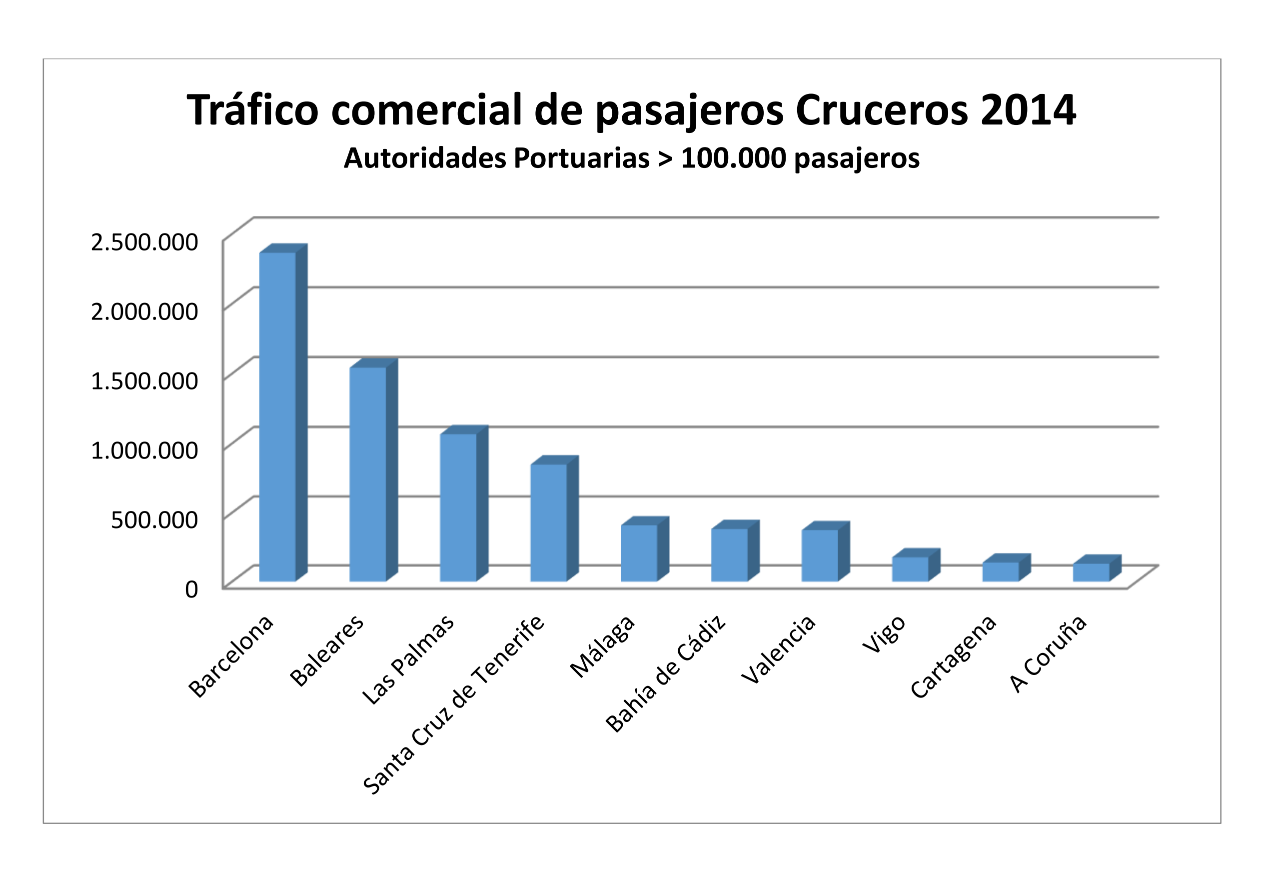
13 Autoridades Portuarias tuvieron un tráfico de pasajeros en ferry superior a los 100.000 movimientos en 2014. La Autoridad Portuaria con mayor tráfico fue la A.P. de Bahía de Algeciras, que superó los 5,3 millones de movimientos.

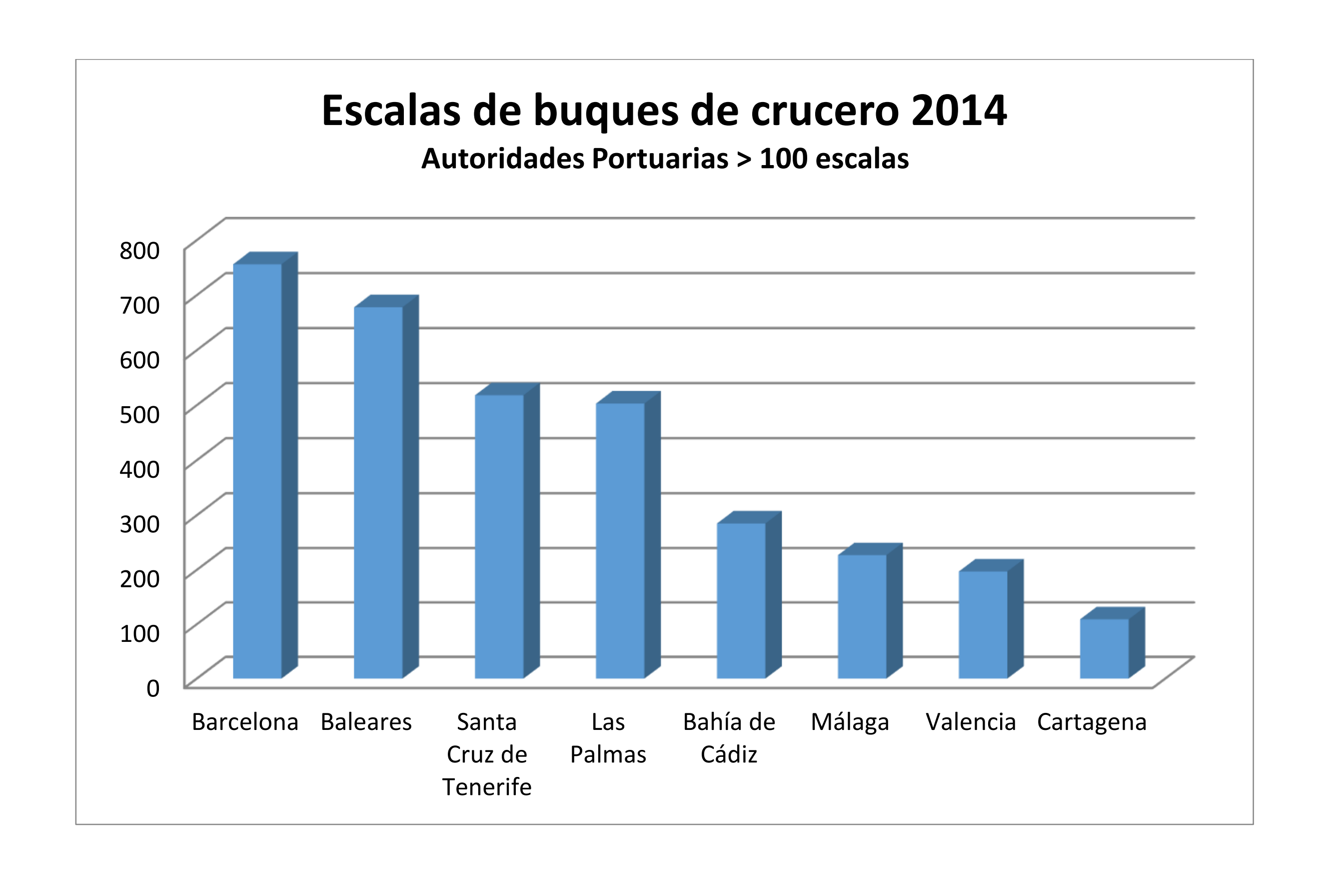
10 Autoridades Portuarias tuvieron un tráfico de pasajeros de crucero superior a 100.000 en 2014. La Autoridad Portuaria con mayor movimiento de pasajeros de cruceros fue la A.P. de Barcelona, que alcanzó los 2,36 millones.

8 Autoridades Portuarias superaron las 100 escalas de buques de crucero el año pasado, liderando esta categoría la A.P. de Barcelona con 756 escalas de crucero.




Tráfico comercial de pasajeros Ferry 2014
Autoridades Portuarias > 100.000 pasajeros
6.000.000
5.000.000
4.000.000
3.000.000
2.000.000
1.000.000
0
Bahía de Algeciras
Baleares
Santa Cruz de Tenerife
Ceuta
Las Palmas
Barcelona
Melilla
Almería
Motril
Valencia
Málaga
Santander
Alicante


Tráfico comercial de pasajeros Cruceros 2014
Autoridades Portuarias > 100.000 pasajeros
2.500.000
2.000.000
1.500.000
1.000.000
500.000
0
Barcelona
Baleares
Las Palmas
Santa Cruz de Tenerife
Málaga
Bahía de Cádiz
Valencia
Vigo
Cartagena
A Coruña



7. **<u>Comentarios finales y otra información:</u>**

España se ha comprometido a tomar todas las medidas necesarias para hacer cumplir todas las disposiciones del Reglamento en el plazo más corto posible.

- En Julio de 2014 se ha firmado un acuerdo entre Puertos del Estado y CERMI, (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), con el objetivo de mejorar las condiciones de accesibilidad universal en los puertos. Dentro del ámbito del acuerdo, se están desarrollando las siguientes actividades:
    - Una auditoria de accesibilidad en 6 puertos .
    - La realización de un Manual Técnico de Diseño para la Accesibilidad Portuaria. Se editará un documento que guíe el diseño y la ejecución de las obras en el ámbito portuario para el cumplimiento de los requerimientos de las legislaciones tanto europea, (con énfasis especial en las disposiciones del Reglamento 1177/2010), como estatal y autonómica.

Los trabajos descritos están siendo realizados, y se encuentran en fase muy avanzada, por VIA LIBRE, una compañía perteneciente al Grupo de Empresas Fundación ONCE. ONCE es la organización más importante en España relacionada con las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

Además, desde Enero de 2015 se han realizado las siguientes acciones:

- Formulario de quejas para su utilización a nivel nacional,
- Se ha distribuido un detallado cuestionario de auditoria relativo a la accesibilidad en los puertos, que sirva como ayuda para que los operadores de terminal puedan cumplir correctamente con las disposiciones del Reglamento en lo que se refiere a la accesibilidad. (Anexo III). Este cuestionario forma parte de un extenso trabajo denominado "Accesibilidad en el transporte marítimo para las personas con movilidad reducida", que ha sido realizado por VIA LIBRE para el Ministerio de Fomento, la Dirección General de la Marina Mercante y Puertos del Estado.
- Lista de comprobación de los requerimientos del Reglamento 1177/2010 a los operadores de terminal (Anexo IV)
- Puertos del Estado ha realizado una extensa guía de ayuda a los operadores de terminal para el mejor cumplimiento de los requerimientos del Reglamento. Esta guía cubre, entre otros, los siguientes aspectos:
    - Orientaciones sobre plazas de aparcamiento reservadas
    - Punto de encuentro, incluyendo proyecto de diseño
    - Recomendaciones relativas a la accesibilidad universal, incluyendo las referidas a entradas, puertas, rampas, ascensores, escaleras o puntos de atención pública accesibles, (facturación, Aduanas, Policía, etc).
    - Recomendaciones sobre pictogramas en los paneles de señalización.
    - Recomendaciones sobre los mensajes de información

Madrid, Junio de 2015



FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS

QUE VIAJAN POR MAR O POR VÍAS NAVEGABLES (Reglamento (UE) 1177/2010)

La utilización de este formulario no es obligatoria.
La queja puede presentarse por carta o por otro medio

Sugerencias si va a presentar una queja:

- ***No se retrase, presente su queja tan pronto como pueda después de haber ocurrido el incidente. Las quejas deben presentarse al transportista/operador de terminal/agencia de viajes/operador turístico dentro de los 2 meses siguientes a la fecha en la que el servicio se realizó o se debería haber realizado.***
- ***Presente su queja por escrito (electrónicamente o por correo postal). Si se hace a mano, por favor utilice letras mayúsculas.***
- ***Adjunte a este formulario la documentación adicional que crea necesario.***
- ***Conserve una copia de este formulario y de la documentación aportada.***
- ***Tenga en cuenta que se le puede solicitar información adicional***

Al cumplimentar este formulario usted declara que la información facilitada es veraz y exacta.

¿Ha iniciado usted algún procedimiento en relación con este problema? SI ○ NO ○			
En caso afirmativo, indique ante quién presentó la queja (adjunte su solicitud y la respuesta recibida, si la hubo):			
○ Transportista	○ Operador de terminal	○ Agencia de viajes	○ Operador turístico

Queja presentada ante:

Queja presentada por:

Nombre:	Apellidos:	
Email:		
Teléfono:	Nº 1:	Nº 2:
Dirección:		
Código Postal:	Ciudad:	País:

Detalles del pasajero

Nombre del pasajero	Indique si solicitó asistencia especial	Precio del billete

Detalles del viaje

Compañia Naviera:		Nombre del buque:		
Crucero ○	Otro servicio de pasaje ○	Número de reserva/Billete:		
Agencia de viajes u operador turístico (si es pertinente):				
Puerto de Embarque:		Puerto de desembarque:		
Terminal de embarque:		Terminal de desembarque:		
Horario de salida programado:	hh	dd	mm	aa
Horario de salida real: (si es diferente de la programada)	hh	dd	mm	aa
Horario de llegada programado:	hh	dd	mm	aa
Horario de llegada real: (si es diferente de la programada)	hh	dd	mm	aa

Presente inicialmente su queja al transportista, operador de terminal, agencia de viajes u operador turístico, según proceda. Si no está satisfecho con la resolución de su queja, puede presentar apelación ante el Organismo Nacional competente:
Protección de los consumidores y usuarios: AECOSAN. Príncipe de Vergara 54, 28006 Madrid . inc@consumo-inc.es
Seguridad del buque y deficiencias en los accesos y asistencia a personas discapacitadas a bordo: Dirección General de la Marina Mercante. Ruiz de Alarcón, 1. 28071 Madrid. semar.dgmm@fomento.es
Puertos /Terminales portuarias: Puertos del Estado. Avenida del Partenón, 10. 28042 Madrid. pasajeros@puertos.es

Motivo de la queja:

Cancelación / Retraso	Accesibilidad (para personas con discapacidad o con movilidad reducida)
☐ Falta de información ☐ Falta de asistencia (por ejemplo aperitivos, comida o refrescos) ☐ Falta de transporte alternativo o no reembolso del precio del billete ☐ Sin indemnización por retraso en la llegada	☐ Falta de información ☐ Falta de asistencia (en puerto / a bordo) ☐ Pérdida o daños al equipo de movilidad
☐ Otro	

POR FAVOR, DESCRIBA EL PROBLEMA EN DETALLE (en mayúsculas si se cumplimenta a mano)

ADJUNTE LOS DOCUMENTOS PERTINENTES (copia del billete / reserva (indicando su coste), notificación previa de la solicitud de asistencia, si procede, correspondencia previa, etc.)

Fecha de presentación de la queja:	Firma:

El presente formulario se desarrolla cumpliendo los requisitos exigidos en el Reglamento (UE)1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE)2006/2004.

Protección de datos: Con la firma de este formulario autorizo de forma expresa para que los datos contenidos en el mismo se almacenen en un fichero automatizado al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarias de los mismos la entidad o entidades implicadas que pudieran ser competentes para su tramitación y/o resolución, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica.

La información sobre sus derechos como pasajeros deberá estar disponible a bordo de los buques y en las terminales portuarias.

Para mayor información:

- Visite la página web de derechos de los pasajeros de la Comisión Europea en: europa.eu/youreurope/travel
- Descargue la app de derechos de los pasajeros para dispositivos móviles:
- Contacte el Organismo Nacional competente: ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf
- Call Europe Direct on 00 800 6 7 8 9 10 11

El Centro Europeo del Consumidor está para ayudarle: ec.europa.eu/consumers/ecc



PASSENGER RIGHTS COMPLAINT FORM

WHEN TRAVELLING BY SEA AND INLAND WATERWAY (Regulation (EU) 1177/2010)

Completion of this form is not mandatory.
You can lodge a complaint by letter or other means

Tips when making a complaint:

- ***Don't delay, make your complaint as soon as possible after the occurrence of an incident. Complaints should be submitted to the carrier/terminal operator/travel agent/tour operator within 2 months from the date of which the service was performed or should have been performed***
- ***Put your complaint in writing (on-line or by post). If handwritten, please use capital letters***
- ***Please submit this form along with any supporting documentation***
- ***Please remember to keep a copy of this form and any other documentation for your records***
- ***Please note that you may be asked additional information***

By filling this form, you declare that the information provided is true and accurate.

Have you undertaken any action to address the problem encountered? ○ YES ○ NO			
If yes, please indicate to whom your previous query was sent (attach your query and the reply received if any):			
○ Carrier	○ Terminal operator	○ Travel agency	○ Tour operator

Complaint submitted to:

Complaint submitted by:

Name:	Surname:	
Email:		
Telephone number:	Nº 1:	Nº 2:
Address:		
Postcode:	City:	Country:

Passenger details

Name of Passenger	Indicate if Special Assistance required	Ticket Price

Journey details

Carrier:		Ship name:		
Cruise ○	Other passenger service ○	Booking Ref./Ticket Number:		
Travel agent or tour operator (if relevant):				
Port of Departure:		Port of Arrival:		
Terminal of Departure:		Terminal of Arrival:		
Scheduled time of departure:	hh	dd	mm	yy
Actual time of departure (if different from the scheduled time)	hh	dd	mm	yy
Scheduled time of arrival:	hh	dd	mm	yy
Actual time of arrival (if different from the scheduled time)	hh	dd	mm	yy

As a first step, please submit the complaint to the carrier, terminal operator, travel agency or tour operator, as applicable. If you do not agree with the consideration given to your complaint, you may appeal to the National enforcement body:
Consumer protection: AECOSAN. Principe de Vergara 54, 28006 Madrid (Spain). inc@consumo-inc.es
Safety of ships and deficiencies in accessibility and assistance on board to disabled persons: Direccion General de la Marina Mercante. Ruiz de Alarcon, 1. 28071 Madrid (Spain). semar.dgmm@fomento.es
Ports/Port Terminals: Puertos del Estado. Avenida del Partenon, 10. 28042 Madrid (Spain). pasajeros@puertos.es

Reasons for the complaint:

Cancellation / Delay	**Accessibility** (for disabled persons and persons with reduced mobility)
☐ Lack of information ☐ Failure to provide assistance (e.g. snacks) ☐ No re-routing/reimbursement ☐ No compensation for late arrival	☐ Lack of information ☐ Lack of assistance (in ports/on board ships) ☐ Loss/Damage of mobility equipment
☐ Other	

PLEASE DESCRIBE THE PROBLEM IN DETAIL (in capital letters – if handwritten)

PLEASE ATTACH RELEVANT DOCUMENTS (e.g. copy of ticket / reservation (including cost), prior notification of the need for assistance if relevant, any previous correspondence)

Date of submission:	Signature:

This form has been prepared in accordance with the requirements in the Regulation (UE) 11772010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010, concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC)2006/2004.

Data protection: By signing this form I expressly authorize that data contained in it may be stored in a database in order to manage the complaint, and shared by the entity or entities involved that might be relevant for its processing and/or resolution, limiting such transfer to that purpose.

Information on your passenger rights should be available on board ships and in port terminals.

For further information:

- Visit the European Commission's passenger rights website at: europa.eu/youreurope/travel
- Download the EC passenger rights Smart App:
- Contact a National Enforcement body: ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf
- Call Europe Direct on 00 800 6 7 8 9 10 11

European Consumer Centres are also there to help you: ec.europa.eu/consumers/ecc



Resumen de las disposiciones relativas a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables[1]

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables será aplicable el 18 de diciembre de 2012.

Dicho Reglamento establece una serie de derechos mínimos de los pasajeros que utilicen

- servicios de pasaje cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro
- servicios de pasaje explotados por transportistas de la Unión desde un puerto situado en un país tercero hasta un puerto situado en un Estado miembro y
- un crucero cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro[2].

No obstante, el Reglamento no se aplica a determinadas categorías de servicios de transporte marítimo y fluvial[3].

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 no impide a los pasajeros solicitar ante los tribunales nacionales, con arreglo al Derecho nacional, indemnizaciones por los daños y

---

[1] Resumen redactado de conformidad con el artículo 23, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 1177/2010. El presente resumen no tiene valor jurídico.

[2] Los pasajeros de cruceros no tienen derecho a transporte alternativo ni a reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas, ni derecho a una indemnización por el precio del billete en caso de retraso en la llegada.

[3] Quedan excluidos los buques autorizados a transportar hasta 12 pasajeros, los buques con una tripulación responsable del funcionamiento de no más de tres personas, los servicios de pasaje que cubran una distancia inferior a 500 metros, en un solo sentido, los circuitos de excursión y turísticos, excepto los cruceros, y los buques no propulsados por medios mecánicos, así como los buques originales y reproducciones singulares de buques de pasaje históricos proyectados antes de 1965 y construidos predominantemente con los materiales de origen, autorizados a transportar hasta 36 pasajeros.

Además, los Estados miembros podrán excluir de la aplicación del Reglamento, siempre que los derechos de los pasajeros estén debidamente garantizados en el Derecho nacional, a los buques marítimos de menos de 300 GT dedicados al transporte nacional, hasta el 17 de diciembre de 2014, y durante un período indefinido en el caso de los servicios de pasaje cubiertos por obligaciones de servicio público, contratos de servicio público o servicios integrados.

perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de servicios de transporte.

Derecho a la información

Todos los pasajeros que viajen por mar y por vías navegables tiene derecho a información adecuada durante todo su viaje. Este derecho incluye el derecho a ser informado acerca de los derechos de los pasajeros y los datos necesarios para entrar en contacto con los organismos nacionales de ejecución y las condiciones de acceso al transporte aplicables a las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida.

En caso de cancelación o retraso, los pasajeros tienen derecho a ser informados del retraso o de la cancelación por el transportista o el operador de terminal a más tardar 30 minutos después de la hora de salida prevista y de la hora estimada de salida y de llegada, tan pronto como se disponga de esta información.

Derecho a condiciones contractuales no discriminatorias

Todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas, directa o indirectamente, sobre la base de su nacionalidad o del lugar de establecimiento del transportista o proveedor de billetes en la Unión, en el momento de la adquisición de billetes de servicios y cruceros de transporte de pasajeros por mar y por vías navegables.

Derecho a asistencia

En caso de demora de más de 90 minutos o de cancelación de un servicio de pasaje o crucero, cuando sea razonablemente posible, se ofrecerán a los pasajeros aperitivos, comida o refrescos gratuitos en función del tiempo que sea necesario esperar.

En el supuesto de cancelación o de retraso en la salida que requiera una estancia de una o varias noches del pasajero, el transportista ofrecerá de forma gratuita un alojamiento adecuado, a bordo o en tierra, a los pasajeros que partan

de las terminales portuarias, así como el transporte de ida y vuelta entre la terminal portuaria y el lugar de alojamiento. Cuando el transportista demuestre que la cancelación o el retraso se deben a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación, estará exento de la obligación de ofrecer alojamiento de forma gratuita.

No tendrán derecho a la asistencia del transportista los pasajeros que hayan sido informados de la cancelación o del retraso antes de efectuar la compra del billete o cuando la cancelación o el retraso se deban a causas imputables al pasajero.

Derecho a transporte alternativo y reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas

En caso de retraso de más de 90 minutos con respecto a su hora de salida programada o de cancelación de un servicio de pasajeros, estos tendrán derecho a elegir entre

- la conducción hasta el destino final, en condiciones comparables, en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional, y
- el reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente.

Derecho a solicitar una indemnización parcial por el precio del billete en caso de retraso en la llegada al destino final

Los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización del 25 % del precio del billete en caso de que el retraso en la llegada al destino final sea superior a

- una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;
- dos horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas;

- tres horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a 24 horas, o
- seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a 24 horas.

Los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización del 50 % del precio del billete en caso de que el retraso en la llegada al destino final sea superior a

- dos horas en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;
- cuatro horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas;
- seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a 24 horas, o
- doce horas en el caso de un viaje programado de duración superior a 24 horas.

Sin embargo, el transportista estará exento de la obligación de abonar una indemnización a los pasajeros en caso de retraso en la llegada, si demuestra que el retraso se debe a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación del buque, o a circunstancias extraordinarias que entorpecen la ejecución del servicio de pasaje y que no hubieran podido evitarse razonablemente.

Derechos de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida

Además de los derechos de los pasajeros en general, las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida gozan de los derechos siguientes al viajar por transporte marítimo y fluvial, de modo que puedan gozar de derechos al transporte en un pie de igualdad con los demás pasajeros:

a) Derecho al acceso al transporte de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida, sin discriminaciones

Los transportistas, agencias de viaje y operadores turísticos no podrán negarse a aceptar una reserva, a expedir o facilitar de otro modo un billete ni a embarcar a personas alegando como motivo la discapacidad o la movilidad reducida del pasajero como tales.

En caso de que no sea posible transportar a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida a bordo de un buque por motivos de seguridad o debido a la imposibilidad de embarcarlas a causa del diseño del buque o de las infraestructuras y equipos portuarios, los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos deberán adoptar todas las medidas a su alcance para proponer a la persona de que se trate un transporte alternativo aceptable. Las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida que tengan una reserva, que hayan notificado al transportista sus necesidades específicas y a las que se les deniegue, no obstante, el embarque podrán elegir entre el reembolso y el transporte alternativo, estando este condicionado a que se cumplan los requisitos en materia de seguridad.

Los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos no podrán pedir a las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida un coste más elevado por las reservas o billetes. Las reservas o billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida en las mismas condiciones que las aplicables a los demás pasajeros.

Los transportistas y operadores de terminal implantarán condiciones de acceso no discriminatorias para el transporte de las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida y sus acompañantes.

b) Derecho a una asistencia especial

Las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida tendrán derecho a una asistencia gratuita por

parte de los transportistas y los operadores de terminal en los puertos y a bordo del buque, incluido en el embarque y desembarque.

Dichas personas deberán notificar al transportista en el momento de la reserva o compra anticipada del billete sus necesidades específicas de alojamiento, asiento o los servicios requeridos o sus necesidades de llevar un equipo médico. Para cualquier otro tipo de asistencia, las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida tendrán que avisar al transportista o al operador de terminal al menos con 48 horas de antelación y deberán presentarse a la hora acordada antes de la hora de embarque anunciada y en el punto designado.

c) Derecho a una indemnización por el extravío o los daños sufridos por el equipo de movilidad

En caso de que un transportista u operador de terminal haya causado, debido a una falta o negligencia, daños al equipo de movilidad u otro equipo específico utilizado por una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida o el extravío de dicho equipo, tendrá que abonar a la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida una indemnización equivalente al valor de sustitución del equipo correspondiente o, cuando sea posible, al coste de la reparación.

<u>Derecho a presentar reclamaciones a los transportistas y a los organismos nacionales de ejecución</u>

Los pasajeros podrán presentar reclamaciones a los transportistas y a los operadores de terminal en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que se haya prestado o debía haberse prestado el servicio.

El transportista o el operador de terminal deberá implantar un sistema de tramitación de reclamaciones. En el marco de dicho sistema, deberá notificar al pasajero en el plazo de un mes tras recibir la reclamación si considera la reclamación documentada, rechazada o en curso de examen. El transportista o el operador de terminal deberá dar al

pasajero una respuesta definitiva en el plazo de dos meses a partir de la recepción de la reclamación.

Los pasajeros podrán presentar reclamaciones sobre supuestas infracciones del Reglamento (UE) nº 1177/2010 a los organismos nacionales de ejecución.

Aplicación de los derechos de los pasajeros por parte de los organismos nacionales de ejecución y mecanismos comparables

Dentro de los Estados miembros, los organismos nacionales de ejecución designados velarán por la aplicación de los derechos y las obligaciones establecidos en el Reglamento (UE) nº 1177/2010 en lo que atañe a los servicios de pasaje y cruceros desde puertos situados en el territorio de dichos Estados miembros y los servicios de pasaje desde un país tercero hasta dichos puertos.

En caso de que un Estado miembro haya decidido eximir de la aplicación del Reglamento a servicios de transporte de pasajeros objeto de contratos de servicio público o servicios integrados, deberá velar por que se establezca un mecanismo comparable de aplicación de los derechos de los pasajeros.



Summary of provisions concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway[1]

Regulation (EU) No 1177/2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway becomes applicable on 18 December 2012.

It provides for a minimum set of rights for passengers travelling

- on passenger services where the port of embarkation is situated in a Member State,
- on passenger services operated by Union carriers from a port situated in a third country to a port situated in a Member State and
- on a cruise where the port of embarkation is situated in a Member State[2].

The Regulation does however, not apply to certain categories of waterborne transport services[3].

Regulation (EU) No 1177/2010 does not preclude passengers from claiming damages before national courts in accordance with national law in respect of individualised damages resulting from cancellation or delay of transport services.

---

[1] Summary drafted in accordance with Article 23(2) of Regulation (EU) No 1177/2010. This summary has no legal value.

[2] Cruise passengers have no right to re-routing and reimbursement in case of cancelled or delayed departures and no right to compensation of the ticket price in case of delay in arrival.

[3] Ships certified to carry up to 12 passengers, ships which have a crew responsible for the operation of the ship composed of not more than three persons, passenger services of less than 500 metres one way, excursion and sightseeing tours other than cruises and ships not propelled by mechanical means as well as original and individual replicas of historical passenger ships designed before 1965, built predominantly with the original materials certified to carry up to 36 passengers, are excluded.

In addition, Member States may decide not to apply the Regulation provided that the rights of passengers are adequately ensured under national law to seagoing ships of less than 300 GT operated in domestic transport until 17 December 2014 and for an indefinite period of time to passenger services covered by public service obligations, public service contracts or integrated services.

Right to information

All passengers travelling by sea or inland waterways have the right to adequate information throughout their travel. That right includes the right to be informed on passenger rights and contact details of the national enforcement bodies, and on the conditions of access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility.

In the event of cancellation or delay in departure, passengers have the right to be informed of the delay or cancellation by the carrier or terminal operator no later than 30 minutes after the scheduled time of departure and of the estimated departure and arrival time as soon as that information becomes available.

Right to non-discriminatory contract conditions

All persons have the right not to be discriminated directly or indirectly based on their nationality or the place of the establishment of the carrier or ticket vendor within the Union when purchasing tickets of waterborne passenger transport services and cruises.

Right to care and assistance

In case of delay of more than 90 minutes or cancellation of a passenger service or cruise, and where reasonably possible, passengers shall be offered free of charge snacks, meals or refreshments in reasonable relation to the waiting time.

Where the delay or cancellation of a departure necessitates one or more additional nights of stay for the passenger, he or she shall be offered adequate accommodation free of charge on board or ashore by the carrier and transport to and from the port terminal to the place of accommodation.

Where a carrier proves that the cancellation or delay is caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship, he is relieved of the obligation to offer free accommodation.

The passenger is not entitled to assistance by the carrier, if he or she was informed of the cancellation or delay before

the purchase of the ticket or where the cancellation or delay is caused by the fault of the passenger.

Right to re-routing and reimbursement in case of cancellation or delay of departure

In case of a delay of more than 90 minutes as compared to the scheduled time of departure or cancellation of a passenger service, passengers have a right to choose between

- re-routing to the final destination at no additional cost at the earliest opportunity under comparable conditions and
- reimbursement of the ticket price combined, where relevant, with a free of charge return service at the earliest opportunity to the first point of departure set out in the transport contract.

Right to request partial compensation of the ticket price in case of delay in arrival to the final destination

Passengers may request the compensation of 25% of the ticket price from the carrier, where the delay in arrival to the final destination exceeds

- 1 hour in case of a scheduled journey of up to 4 hours;
- 2 hours in case of a scheduled journey of more than 4 hours, but not exceeding 8 hours;
- 3 hours in case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours; or
- 6 hours in case of a scheduled journey of more than 24 hours.
- Passengers may request the compensation of 50% of the ticket price from the carrier, where the delay in arrival to the final destination exceeds
- 2 hours in case of a scheduled journey of up to 4 hours;
- 4 hours in case of a scheduled journey of more than 4 hours, but not exceeding 8 hours;

- 6 hours in case of a scheduled journey of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours; or
- 12 hours in case of a schedule journey of more than 24 hours.

The carrier is however relieved of the obligation to pay compensation to passengers in case of delay in arrival, if he proves that the delay resulted from weather conditions endangering the safe operation of the ship or from extraordinary circumstances hindering the performance of a passenger service which could not have been reasonably avoided.

Rights of disabled passengers and passengers with reduced mobility: besides the general passenger rights, disabled persons and persons with reduced mobility have the following rights when travelling by waterborne transport so as to provide them with a right to transport on an equal footing with other passengers:

(a) right to access to transport for disabled persons and persons with reduced mobility without any discrimination

Carriers, travel agents and tour operators may not refuse to accept a reservation, to provide a ticket or to embark persons on the grounds of their disability or reduced mobility.

Where it is not possible to carry a disabled person or a person with reduced mobility on board a ship for safety reasons or due to the impossibility of embarkation resulting from the design of the ship or port infrastructure and equipment, carriers, travel agents and tour operators have to make all reasonable efforts to propose the person concerned an acceptable alternative transport. Disabled persons and persons with reduced mobility who hold a reservation, who have notified the carrier of their specific needs but are still denied boarding may choose between reimbursement and re-routing, the latter being conditional on the fulfillment of safety requirements.

Carriers, travel agents or tour operators may not ask disabled persons or persons with reduced mobility to pay a higher cost for reservations or tickets. Tickets and reservations shall be offered to the disabled persons or persons with reduced mobility under the same conditions as to other passengers.

The carriers and terminal operators shall have in place non-discriminatory access conditions for the transport of disabled persons, persons with reduced mobility and accompanying persons.

(b) right to special assistance

Disabled persons and persons with reduced mobility have the right to free of charge assistance by carriers and terminal operators in ports and on board ships, including with embarkation and disembarkation.

Disabled persons and persons with reduced mobility have to notify the carrier at the time of reservation or advance purchase of the ticket of their specific needs regarding accommodation, seating, required services or their need to bring medical equipment. For any other assistance the disabled persons and persons with reduced mobility need to notify the carrier or terminal operator at least 48 hours in advance and have to present themselves at an agreed time ahead of the published embarkation time at a designated point.

(c) right to compensation for loss of or damage to mobility equipment

Where a carrier or terminal operator has caused loss or damaged of mobility equipment or other specific equipment used by a disabled person or a person with reduced mobility due to his neglect or fault, he has to pay the disabled person or the person with reduced mobility a compensation corresponding to the replacement value of the equipment concerned or, where it is possible to repair that equipment, the costs relating to repairs.

Right to submit complaints to the carriers and national enforcement bodies (NEBs)

Passengers may submit complaints to the carriers and terminal operators within two months from the date on which the service was performed or when it should have been performed.

The carrier or terminal operator has to have a complaint handling system in place. Within that framework he has to notify the passenger within 1 month of receipt of the complaint whether he considers the complaint to be substantiated, rejected or still considered. The carrier or terminal operator has to provide the passenger with a final reply within 2 months of receipt of the complaint.

Passengers may submit complaints about alleged infringements of Regulation (EU) No 1177/2010 to national enforcement bodies.

Enforcement of passenger rights by NEBs and comparable mechanisms

Within Member States the designated national enforcement bodies shall enforce the rights and obligations set out in Regulation (EU) No 1177/2010 as regards passenger services and cruises from ports situated on the territory of that Member State and passenger services from a third country to such ports.

Where a Member State has decided to exempt passenger transport services covered by public service contracts or integrated services from the scope of application of the Regulation, it will need to ensure that a comparable mechanism of enforcement of passenger rights has been put in place.

FICHAS TIPO DE AUDITORIA.

INSTALACIONES PORTUARIAS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIXTO

CAP I: INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES FIJAS DE ACCESO PÚBLICO

ANEXO 1

Aspectos generales

1.1. Resistencia al deslizamiento de suelos y/o pavimentos.

La condición de deslizamiento en suelos y/o pavimentos, se puede cuantificar por el coeficiente de resistencia al deslizamiento (Rd) (1). En valores *estimativos:*

- El suelo se considera deslizante. Rd ≤ 20
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- El suelo se considera no deslizante. 20 < Rd ≤ 45
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- El suelo se considera antideslizante. 45 < Rd
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

1.2. Iluminación.

En valores *estimativos:*

- La iluminancia mínima es de 200 luxes, medidos a nivel del suelo
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- No existen fuertes contrastes de iluminancia en los cambios de ámbitos
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- Se combina la luz directa con luz indirecta
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- Las luminarias están colocadas por encima de las líneas medias de visión
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- Las superficies son mates y de colores claros
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

1.3. Señalización e información.

1.3.1 Señalización e información visual.

- Los elementos de señalización e información visual no emiten brillos ni destellos
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- Si los hubiere, en los monitores de televisión, paneles, etc., se utilizan caracteres de gran tamaño, de contornos nítidos y colores contrastados
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- La iluminación es completa, sin zonas en sombra
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- La altura de las señales/carteles es la del ojo humano (1,05-1,55m)
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

1.3.2 Señalización e información sonora.

- En la megafonía, el nivel sonoro es bajo, pero bien distribuido, con altavoces de banda ancha y 30 W
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- Los mensajes emitidos, van precedidos de una señal acústica, y se repiten
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- Existen puntos singulares con pictogramas que informan a los viajeros de que existe MEGAFONÍA ACONDICIONADA, aquella que posibilita mejor audición a las personas portadoras de un audífono analógico con posición “T”
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- En las taquillas y puntos de información, un puesto al menos está dotado de micrófono y equipo adaptador conectados a bucle magnético para personas con este tipo de audífonos, y está señalizado con rótulos tipo COMUNICACIÓN ACONDICIONADA
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

- Dicha Instalación está completada con altavoz para personas con hipoacusia ligera
  - ☐ accesos
  - ☐ vestíbulos
  - ☐ pasillos
  - ☐ baños y aseos
  - ☐ estancias

1.3.3 Señalización e información táctil.

- Existen franjas de pavimentación especial señalizador podotáctil, con textura acanalada fina y en franjas de no menos de 0,50 m, o del tipo advertencia de 1,20 m. y el mismo tipo de textura, pero colocado en sentido transversal a la marcha

☐ accesos
☐ vestíbulos
☐ pasillos
☐ baños y aseos
☐ estancias

INSTALACIONES PORTUARIAS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIXTO

CAP I: INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES FIJAS DE ACCESO PÚBLICO

ANEXO 2

Entorno urbanístico

1.1. Aparcamientos.

☐ Existen plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad

☐ _______Proporción plazas/plazas reservadas
☐ Se encuentran situadas lo más próximas posibles al edificio de viajeros
☐ Se comunican con el edificio de viajeros por un itinerario accesible
☐ _______Dimensiones mínimas de 6x3.5m
☐ Plazas debidamente señalizadas con SIA

☐ En la zona de reserva se ubica un teléfono SOS manos libres o intercomunicador, debidamente instalado y adaptado a personas con discapacidad.

1.2. Itinerarios peatonales. Pavimentos.

- Los itinerarios peatonales en el entorno de la estación tienen las siguientes características
  ☐ Anchura superior a 1.80m. A=
  ☐ Pendiente Longitudinal inferior al 12% en tramos hasta 3m. Pl=
  ☐ Pendiente Longitudinal inferior al 8% en tramos hasta 9m. Pl=
  ☐ Pendiente Transversal y bombeo inferior al 1%. Pt=
  ☐ Altura libre en pasos superior a 2,20m. H=
  ☐ Se evitan los trazados en curva.

- Los pavimentos
  ☐ Son duros y no deslizables
  ☐ Son continuos y sin resaltes
  ☐ Con elementos de mobiliario enrasados en el pavimento.(alcorques, rejas)

1.3. Pasos peatonales y vados.

☐ En puntos de cruce de calles existen rebajes o vados accesibles. Pendiente menor del 8%.

- Vados.
  ☐ ancho útil.
  ☐ desnivel nulo o 3cm achaflando máximo en la línea de contacto bordillo-calzada.
  ☐ señalizado con pavimento “de botones”
  ☐ Anchura superior a 1.80m. A=
  ☐ protegido de la invasión del agua

- Pasos Peatonales.
  - ☐ visibles con cebreado
  - ☐ desnivel nulo o 3cm achaflando máximo en la línea de contacto bordillo-calzada.
  - ☐ señalizado con pavimento “de botones”
  - ☐ Fondo mínimo a 1.50m. F=
  - ☐ semáforos sonoros

Fecha
EL/LOS TÉCNICO/S REDACTOR/ES

Fdo.:

Fdo.:

INSTALACIONES PORTUARIAS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIXTO

CAP I: INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES FIJAS DE ACCESO PÚBLICO

ANEXO 3

Acogida y Estancia

1.1. Accesos.

- ☐ Existe iluminación para reducir el efecto cortina
- ☐ nivel de iluminación interior
- ☐ nivel de iluminación entorno exterior inmediato
- ☐ accesos sin obstáculos sobre rasante
- ☐ Señalización de puertas y paneles de cristal
- ☐ vidrios de seguridad
- ☐ señalización con colores vivos entre 0,8 y 1,7m.
- ☐ Puertas de acceso
- ☐ espacio libre de paso 120cm.
- ☐ desnivel máximo interior-exterior 5 cm. Con rampa de pendiente máxima 20%.
- ☐ parte externa del frente de puerta con frente de pavimento especial de 120cm.
- ☐ barra de apertura a ambas caras(80+/- 5 cm.) para puertas batientes.
- ☐ hojas de puertas de acceso luz libre mínima 90 cm.
- ☐ células fotoeléctricas para puertas automáticas.
- ☐ conjunto de puertas, destacadas visualmente.(enmarcadas verde, rojo).

1.2. Muelles.

- ☐ pavimentos duros y no deslizables
- ☐ pavimentos continuos y sin resaltes
- ☐ acanaladura longitudinal en franja de 40 cm. adyacente a la pieza de borde en zonas de ocupación de viajeros, pintada en color vivo y reflectante.
- ☐ puntos de luz destelleantes inmediatos a la franja y enrasados para la llegada de embarcaciones
- ☐ mobiliario, estructura,...alineado y centrado en el muelle.
- ☐ entre esta línea central y la piez de borde de cada muelle franja orientadora.
- ☐ muelle iluminación 50 luxes, en el borde 100luxes y t. Color 6000º k.
- ☐ pendiente transversal del pavimento no superior a 1%.

1.3. Vestíbulos y salas de espera.

Las medidas que se proponen a continuación pueden ser útiles en otros ámbitos como los muelles.

- Medidas para personas con una discapacidad motora.

  - ☐ superficies no deslizantes.
  - ☐ no se formarán zonas resaltadas con peldaños. Si son necesarias rampas(-8%)

- Medidas para personas con una discapacidad visual.

  - ☐ franjas advertencia color/textura para elementos circulación puedan ser peligro.
  - ☐ elementos información para poder acercarse-alejarse según discapacidad.

- ☐ trazo nítido y sencillo.
- ☐ evitar brillos y destellos
- ☐ iluminación media mínima 300 luxes. T. Color 4500º k.

- Medidas para personas con una discapacidad auditiva.
  - ☐ reducir reverberación con materiales
  - ☐ reducir transmisión de sonido
  - ☐ minimizar ruidos y vibraciones de máquinas, ventilaciones...
  - ☐ minimizar electricidad estática
  - ☐ evitarse altas frecuencias de sonido(superior 10.000 Hz.)
  - ☐ bucles magnéticos para audífonos en posición “T” y símbolo internacional
  - ☐ teléfono de texto de servicio controlado por atención al cliente
  - ☐ transcribir en pantallas la información de megafonía

- Medidas para personas con una discapacidad intelectual.
  - ☐ estructuración espacial sencilla y sin grandes vacíos
  - ☐ mobiliario agrupado y ordenado
  - ☐ servicios de atención al cliente agrupados y claramente identificados
  - ☐ señalización extremadamente clara y comprensible
  - ☐ evitarse sonidos estridentes, destellos y deslumbramientos

1.4. Aseos.

- Especialmente habilitados para usuarios con silla de ruedas.
  - ☐ uno en cada batería de aseos públicos con entrada independiente y anterior
  - ☐ círculo maniobra interior: 1,5 m. sin obstáculos
  - ☐ luz libre mínima puerta 80cm.
  - ☐ barras de lado a lado en batientes.
  - ☐ picaportes de manilla
  - ☐ inodoro extra-alto (50+/-2 cm.)
  - ☐ distancia libre laterales 90cm.
  - ☐ accionamiento ergonómico
  - ☐ barras de apoyo a ambos lados
  - ☐ fija si esta junto a tabique
  - ☐ apoyo si es abatible
  - ☐ altura barras 70+/-2cm.
  - ☐ lavabo sin pie
  - ☐ fondo mínimo lavabo 50 cm.
  - ☐ borde superior vaso del lavabo 80 +/- 2cm. Y espacio para piernas
  - ☐ espejo desde 1.90 hasta lo más bajo posible por encima del lavabo
  - ☐ accesorios fáciles y accesibles
  - ☐ grifo monomando o electrónico
  - ☐ enchufes 1.10+/- 5cm.
  - ☐ interfono o teléfono SOS inalámbrico próximo al inodoro y h 70+/- 2cm.
  - ☐ señalización exterior con el símbolo internacional de accesibilidad

- Comunes.
  - ☐ secamanos con piloto encendido en funcionamiento
  - ☐ franjas superior e inferior de las puertas de las cabinas abiertas
  - ☐ alarma sonora y luminosa
  - ☐ urinarios abiertos de arriba abajo y sin peldaño alguno
  - ☐ luz verde/roja información junto a los pomos
  - ☐ señalización convencional+placa a 1.6 m. con pictograma en altorrelieve+braille.

1.4. Mobiliario.

- Generalidades.
  - ☐ alineado siempre que sea posible
  - ☐ pasos entre grupos de muebles mínimo 1.8m.
  - ☐ esquinas romas

- Asientos y apoyos isquiáticos.
  - ☐ reposabrazos al menos en lateral exterior
  - ☐ apoyos isquiáticos en zonas de breve estancia (muelles)

- Mostradores y ventanillas.
  - ☐ altura máxima 1.1m.
  - ☐ preferiblemente pupitre accesible
  - ☐ bucle magnético y altavoz
  - ☐ señalización del a instalación
  - ☐ iluminación mínima 500 luxes y t. Color 6000º k.

- Máquinas controladoras de paso.
  - ☐ al menos uno tipo cuchilla con paso libre 90 cm.
  - ☐ dispositivos manipulación 1.15m.

- Máquinas expendedoras de billetes y terminales de información.
  - ☐ dimensiones figura 11 anexo 2.
  - ☐ normas de manejo en altorrelieve y braille
  - ☐ mensajes sonoros
  - ☐ mensajes luminosos

- Teléfonos públicos.
  - ☐ al menos uno por batería
  - ☐ altura de los elementos menor de 1.2m.
  - ☐ protecciones hasta el suelo detectables por invidentes
  - ☐ regulador de volumen
  - ☐ bobina de inducción magnética
  - ☐ símbolo internacional de accesibilidad

Fecha
EL/LOS TÉCNICO/S REDACTOR/ES

Fdo.:

Fdo.:

INSTALACIONES PORTUARIAS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIXTO

CAP I: INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES FIJAS DE ACCESO PÚBLICO

ANEXO 4

Circulación

1.1. Escaleras fijas.

- ☐ trazo recto o peldañeo a 50 cm. del borde interior
- ☐ altura de paso libre 220 cm.
- ☐ contrahuella
- ☐ sin bocel
- ☐ c=15, h= 30 óptimo
- ☐ descansillo 120 cm. cada 10 peldaños
- ☐ pasamanos continuo a ambos lados de altura 90 cm. separado 4cm de pared
- ☐ duplicar pasamanos a 70 cm.
- ☐ pasamanos central si ancho es mayor de 240cm.
- ☐ pasamanos colores vivos
- ☐ junto al primer y último peldaño señalización pavimento especial
- ☐ iluminación equivalente a 120 luxes en el suelo. Datos estimativos
- ☐ texto en braille al arranque del pasamanos

1.2. Escaleras mecánicas.

- ☐ peldaños de embarque y desembarque: 2-2,5
- ☐ retardo en el arranque
- ☐ 3 bordes pintura amarilla 5 cm
- ☐ velocidad menor de 0,6 m/s
- ☐ anchura libre mínima 1mt.
- ☐ Superficie antideslizante.
- ☐ iluminación equivalente a 120 luxes en el suelo. Datos estimativos

1.3. Rampas Fijas.

- ☐ suelo no deslizante
- ☐ tramos rectos
- ☐ pendiente máxima 10% hasta 3mt. Máximo 8% hasta 3 mt.
- ☐ descansillo máximo cada 9 mts, de fondo mayor de 1.5m.
- ☐ descansillo en cambios de dirección: circulo inscribible de 1.5 mt.
- ☐ Anchura libre mínima 1,80 mt.
- ☐ Rampas exteriores con cubierta para pluviales. Rejillas menores de 2 cm.
- ☐ Barandillas ambas manos a alturas de 90 y 70 cm +/- 5 cm en color vivo.
- ☐ Chapa en braille al inicio de cada barandilla.
- ☐ Señalización podotactil
- ☐ Zócalos de al menos 12 cm si esta contra la pared.
- ☐ iluminación equivalente a 100 luxes en el suelo. Datos estimativos.
- ☐ Desniveles mayores de 3.60 mts = Escalera complementaria.

1.4. Tapices Rodantes.

- ☐ tramo horizontal en embarque y desembarque
- ☐ velocidad lineal no superior a 0,50 m/ sg.
- ☐ retardo 3 seg en dispositivo presencial
- ☐ 5 cm pintura amarilla en bordes
- ☐ anchura libre mínima 1 m.
- ☐ suelo antideslizante incluso en mojado
- ☐ iluminación 300 luxes
- ☐ pendiente longitudinal menor 10%.

1.5. Ascensores uso público.

- ☐ planta mínima 1.1X1.4m ó 1.4X1.4 m. Si tiene 2 accesos perpendiculares
- ☐ rellanos exteriores mínimo 1.5X1.5m.
- ☐ luz libre mínima puertas 80cm.
- ☐ botoneras entre 90 y 120 cm. color contrastado +altorrelieve + braille
- ☐ pasamanos en la cabina a 90 cm.
- ☐ información hablada
- ☐ puertas telescópicas automáticas y con sensores fotoeléctricos
- ☐ marcos color vivo
- ☐ jamba derecha placa con información, altorrelieve y braille
- ☐ parte del ascensor acristalado para comunicación visual
- ☐ desnivel no superior a 1cm.
- ☐ separación con forjado no superior a 2 cm.
- ☐ intercomunicador junto a la botonera interior
- ☐ en situación de emergencia control del ascensor desde departamento seguridad
- ☐ suelo antideslizante
- ☐ evitar reflejo en materiales

1.6. Plataformas elevadoras.

-salvaescaleras

- ☐ capacidad de carga mínima 300 kg.y 225 kg en tramos curvos
- ☐ dos brazos de seguridad en “L” a 90 cm.
- ☐ intercomunicador en los extremos de recorrido
- ☐ planta útil mínima 80 X100cm.
- ☐ dispositivo manual en caso de avería
- ☐ velocidad lineal menor de 0,15 m/sg.
- ☐ botonera en cada extremo del recorrido + joystick en la plataforma
- ☐ doble detector de fin de recorrido en ambos sentidos

-de movimiento vertical

(abiertas)

- ☐ hueco cerrado con portillas.
- ☐ semiautomáticas.
- ☐ capacidad de carga mínima 260 kg.
- ☐ velocidad lineal menor de 0,15 m/sg.
- ☐ planta mínima 0.83 x 1.65 mt.
- ☐ plataforma protegida por paneles o barras fijas
- ☐ doble detector de fin de recorrido en ambos sentidos

(cerradas)

- ☐ recorrido acristalado de alta seguridad.
- ☐ avisador de sobrecarga con dispositivo de desconexión.
- ☐ capacidad de carga mínima 400 kg.
- ☐ velocidad lineal menor de 0,15 m/sg.
- ☐ planta mínima 1.00 x 1.46 mt.
- ☐ luz libre de puerta 0.90 mt.
- ☐ puertas acristaladas y semiautomáticas
- ☐ sistema anticizallamiento en todo el perimetro
- ☐ asiento plegable en panel lateral
- ☐ intercomunicador o interfono con videocámara.
- ☐ suelo antideslizante
- ☐ alumbrado interior superior a 150 luxes. Datos estimativos.

1.7. Pasillos y Puertas.

- ☐ pavimento antideslizante
- ☐ anchura mínima 1.80 mt.
- ☐ pasamanos
- ☐ alumbrado interior superior a 200 luxes. Datos estimativos.
- ☐ pasillos de mas de 5 mts. Luminarias centradas y alineadas.
- ☐ libre de obstáculos o prolongados hasta el suelo.
- ☐ colores llamativos de obstáculos.
- ☐ sin brillos y destellos
- ☐ alfombras sujetas en su totalidad
- ☐ puertas y puntos de paso de anchura mínima 0,80 mt.
- ☐ marcos en color vivo
- ☐ placas con información en altorrelieve y braile a una altura máxima de 1.60 mts.
- ☐ puertas correderas y automáticas
- ☐ puertas manuales de apertura con picaportes de manivela y color vivo.

1.7. Situaciones de Emergencia y Vías de Evacuación.

- ☐ señales sonoras y luminosas con destellos rojos y alarmas.
- ☐ señalización y balizamiento fotoluminiscente
- ☐ vías alternativas para sillas de ruedas:
  - rampas fijas
  - rampas móviles
  - ascensores “ad-hoc” independientes y sectorizados
- ☐ si no existiese lo anterior, áreas de rescate asistido protegidas al fuego y humo con condiciones de espera y videocámara.
- ☐ señalización específica

Fecha
EL/LOS TÉCNICO/S REDACTOR/ES

Fdo.:

Fdo.:

INSTALACIONES PORTUARIAS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIXTO

CAP I: INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES FIJAS DE ACCESO PÚBLICO

ANEXO 5

Tratamiento del interfaz desde el lado tierra

☐ De los mecanismos de acceso hacia el buque, al menos uno de ellos está adaptado a peatones con discapacidad o movilidad reducida, junto con el acceso de los vehículos a través de la bodega del barco.

☐ La Compañía dispone de personal que vigila que en este interfaz, las personas discapacitadas pueden embarcar o desembarcar sin problemas al buque.

Fecha
EL/LOS TÉCNICO/S REDACTOR/ES

Fdo.:

Fdo.:

INSTALACIONES PORTUARIAS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIXTO
CAP II: MEDIOS AUXILIARES

ANEXO 1

Medios organizativos

1.1. Material auxiliar del viajero discapacitado.

☐ Está permitido a los viajeros discapacitados que viajen junto con los bastones y trípodes con los que se auxilian, como equipaje de mano.

☐ Los andadores y sillas de ruedas de los pasajeros que viajan sentados en asientos convencionales tendrán el mismo tratamiento que el apartado anterior.

1.2. Perros de asistencia.

☐ Los perros de asistencia, oficialmente reconocidos y adiestrados, pueden acompañar a su dueño durante la travesía.

1.3. Información al pasajero.

☐ En los medios de información generales se dan las condiciones de accesibilidad en buques y estaciones marítimas, así como de los recursos humanos y materiales disponibles para la asistencia a las PMR

☐ Los Servicios de información y atención al cliente de las instalaciones portuarias resuelven debidamente las dudas del viajero discapacitado.

☐ La información disponible al pasajero discapacitado estará en formato adecuado para su correcta comprensión por el viajero discapacitado, con macrocaracteres, sistema braille, etc.

1.4. Formación de la tripulación.

☐ El personal de las instalaciones portuarias ha sido formado en materia de asistencia a personas con discapacidad.

Fecha
EL/LOS TÉCNICO/S REDACTOR/ES

Fdo.:

Fdo.:

INSTALACIONES PORTUARIAS PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIXTO

CAPÍTULO II: MEDIOS AUXILIARES

ANEXO 2

Medios materiales

2.1. Sillas de ruedas.

☐ La Instalación portuaria dispone de sillas de ruedas ordinarias para poner a disposición de las PMR en el acceso al buque, para que sea posible la deambulación de este pasaje.

☐ La Compañía dispone de sillas de ruedas estrechas en el caso de no tener suficiente espacio en las instalaciones portuarias para el despalzamiento de PMR .

2.2. Rampas portátiles en los muelles.

☐ La Instalación portuaria dispone de rampas portátiles para poner a disposición de las PMR en el acceso al buque.

2.3. Plataformas móviles en los muelles.

☐ La Instalación portuaria dispone de plataformas móviles para poner a disposición de las PMR en el acceso al buque.

2.4. Vehículos para el transporte de discapacitados dentro de la instalación marítima.

☐ La Instalación portuaria dispone vehículos para el transporte de discapacitados para poner a disposición de las PMR en el acceso al buque, para que sea posible la deambulación de este pasaje.

2.5. Teléfonos SOS manos libres.

☐ En los lugares de las instalaciones portuarias en que son precisos, hay instalados teléfonos SOS manos libres: aseos específicos de PMR en silla de ruedas, etc.

☐ Estos teléfonos disponen de micrófono y marcador, y poseen tecla única de marcado, estando conectados con el correspondiente teléfono de atención y asistencia.

2.6. Teléfonos de texto.

☐ En los lugares de las instalaciones portuarias en que son precisos, hay instalados teléfonos de texto específicos para personas discapacitadas.

2.7. Equipos de videoconferencia

☐ En los lugares de las instalaciones portuarias en que son precisos, hay instalados equipos de videoconferencia específicos para personas discapacitadas.

2.8. Ayudas de audio. Bucles de inducción magnética. FM. Infrarrojos

☐ La megafonía está condicionada con los bucles magnéticos y amplificadores de campo magnético necesarios para posibilitar la audición a personas discapacitadas auditivas, portadoras de audífonos analógicos en posición “T”.

Fecha
EL/LOS TÉCNICO/S REDACTOR/ES

Fdo.:

Fdo.:

Enviar por correo electrónico | Restablecer formulario | Imprimir formulario



Derechos de pasajeros que viajan por vía marítima
REGLAMENTO (UE) 1177/2010

ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE OPERADORES DE TERMINAL Y, CUANDO PROCEDA, DE LAS AUTORIDADES PORTUARIAS, DERIVADAS DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

AUTORIDAD PORTUARIA DE	
PUERTO DE	
TERMINAL	
	Fecha:

1. *Condiciones* de Acceso. *(Artículo 9)*	
Se han establecido unas condiciones de acceso no discriminatorias para personas con discapacidad o con movilidad reducida. *(9.1)*	☐
Se han comunicado esas condiciones de acceso al Organismo Nacional de Ejecución. *(9.1)*	☐
Las condiciones de acceso se facilitan en formatos accesibles a personas con discapacidad o con movilidad reducida. *(9.2)*	

Formatos:			Idiomas:		
	Video	☐		Español	☐
	Audio	☐		Inglés	☐
	Bucle magnético	☐		Francés	☐
	Braille	☐		Otros	
	Lectura fácil	☐			☐
	Tipos aumentados	☐			☐

2. *Asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida*	
Se presta asistencia gratuita a las personas con discapacidad o con movilidad reducida. *(Artículo 10)*	☐
Se ha designado un punto de encuentro para notificar la llegada y solicitar asistencia de personas con discapacidad o con movilidad reducida. *(Artículo 12.3)*	☐
Fuera de la terminal	☐
Dentro de la terminal	☐
El punto de encuentro está claramente señalizado. *(Artículo 12.3)*	☐

Se ofrece en el punto de encuentro información básica relativa a la terminal portuaria y a la asistencia prestada, en formatos accesibles a las personas con discapacidad o con movilidad reducida. *(12.3)*	☐
Formatos: Video ☐ Audio ☐ Bucle magnético ☐ Braille ☐ Lectura fácil ☐ Tipos aumentados ☐ — Idiomas: Español ☐ Inglés ☐ Francés ☐ Otros ☐ ☐	
Procedimiento de notificación de la necesidad de asistencia. *(Art. 11)*	
Métodos de comunicación: Papel	☐
Electrónico	☐
SMS	☐
Continuidad en la cadena de accesibilidad al embarque. *(Anexo II)*	
Entre el punto de encuentro y la entrada a la terminal	☐
Entre la entrada a la terminal y el mostrador de facturación	☐
Entre el mostrador de facturación y el buque	☐
En los controles de emigración y seguridad	☐
En el embarque (se dispone de la asistencia necesaria, como elevadores, sillas de ruedas, etc.)	☐
Continuidad en la cadena de accesibilidad al desembarque. *(Anexo II)*	
En el desembarque (se dispone de la asistencia necesaria, como elevadores, sillas de ruedas, etc.)	☐
Hasta el acceso y retirada de equipaje	☐
En los controles de inmigración y aduanas	☐
Entre la retirada de equipajes y el punto de salida	☐
En el acceso y utilización de los aseos	☐
Existe asistencia en tierra a los perros de asistencia reconocidos	☐
Existen zonas de espera dedicadas	☐

3. Información sobre los derechos de los pasajeros. *(Artículo 23)*	
Información general o resumen de las disposiciones del Reglamento. (*Artículo 23.2)*	☐
Formulario de tramitación de reclamaciones.	☐
Datos de contacto con el organismo nacional de ejecución. *(Artículo 23.3)*	

Formatos:			Idiomas:		
	Video	☐		Español	☐
	Audio	☐		Inglés	☐
	Bucle magnético	☐		Francés	☐
	Braille	☐		Otros	
	Lectura fácil	☐			☐
	Tipos aumentados	☐			☐

4. Información en caso de cancelación o retraso de salidas. *(Art. 16)*	
Se informa a los pasajeros de las cancelaciones o retraso de salidas a más tardar 30 minutos después de la hora programada	☐
Se informa a los pasajeros de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como se dispone de la información	☐
Se facilita esa información en formatos accesibles a personas con discapacidad o con movilidad reducida	☐

Formatos:			Idiomas:		
	Video	☐		Español	☐
	Audio	☐		Inglés	☐
	Bucle magnético	☐		Francés	☐
	Braille	☐		Otros	
	Lectura fácil	☐			☐
	Tipos aumentados	☐			☐

5. Indemnización por extravío o daños a equipo de movilidad. *(Artículo 15)*	
Existe un procedimiento de indemnización	☐
Existe un procedimiento de sustitución temporal	☐

6. Normas de calidad de la asistencia. *(Artículo 13)*

La terminal tiene un tráfico comercial superior a 100.000 pasajeros en el año civil precedente. ☐

Existen normas de calidad de la asistencia puestas a disposición ☐

Materialmente ☐

Internet ☐

Formatos:	Video	☐	Idiomas:	Español	☐
	Audio	☐		Inglés	☐
	Bucle magnético	☐		Francés	☐
	Braille	☐		Otros	
	Lectura fácil	☐			☐
	Tipos aumentados	☐			☐

7. Formación. *(Artículo 14)*

Existen procedimientos de formación en materia de discapacidad ☐

De sensibilización ante las discapacidades ☐

De asistencia a personas con discapacidad ☐



Derechos de pasajeros que viajan por vía marítima
REGLAMENTO (UE) 1177/2010

PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA AYUDAR A COMPRENDER LOS REQUERIMIENTOS DEL REGLAMENTO A LOS OPERADORES DE TERMINAL
(Basado en el documento “Requirements for Port Terminal Operators and Port Authorities” elaborado por el Department of Transport, Tourism and Sport, de Irlanda)

(Este documento tiene fines puramente informativos. Cualquier acción o demanda legal efectuada en caso de litigio deberá basarse únicamente en los textos legales correspondientes. Éstos se encuentran en el Diario Oficial de la Unión Europea)

Pregunta **¿A qué tipos de buques se aplica el Reglamento 1177/2010?**

Respuesta Se aplica a los siguientes tipos de buques:

- Buques de pasaje (autorizados a transportar más de 12 pasajeros), y cuya tripulación sea de 4 personas o más, excepto si el servicio de pasaje es inferior a 500 metros en un solo sentido.
- Buques de crucero. Estos buques deben cumplir las disposiciones del Reglamento excepto las obligaciones previstas en:
  - Artículo 16(2) Información de conexiones alternativas en caso de cancelación o retraso de salidas
  - Artículo 18 Transporte alternativo y reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas
  - Artículo 19 Indemnización por el precio del billete en caso de retraso en la llegada

El Reglamento no se aplica si cualquiera de estos buques está en un circuito de excursión o turístico, excepto los cruceros, o son buques históricos autorizados a transportar hasta 36 pasajeros.

Pregunta **¿Qué información debe facilitarse a los pasajeros?**

Respuesta La información sobre los derechos que amparan a los pasajeros en virtud del Reglamento debe estar disponible en formatos accesibles en las terminales portuarias y si es posible, en los puertos. Se debe prestar especial atención a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida.

Adicionalmente, deberán establecer unas condiciones de acceso no discriminatorias aplicables al transporte de personas con discapacidad o

con movilidad reducida. «Condiciones de acceso» son las normas, orientaciones e información pertinentes relativas a la accesibilidad de las terminales portuarias, incluidas sus instalaciones para las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

Pregunta **¿Qué tipo de asistencia se debe prestar a los pasajeros?**

Respuesta Sin perjuicio de las condiciones de acceso establecidas, la asistencia que se debe prestar a los pasajeros es la establecida en el Anexo II del Reglamento, que se adjunta a esta nota.

Los operadores de terminal, en su ámbito de competencia, prestarán asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida siempre que se notifique al operador de terminal, por cualquier medio disponible, incluidos los electrónicos o el SMS, la necesidad de asistencia a dichas personas, a más tardar 48 horas antes de que se requiera esa asistencia, a no ser que se haya acordado un plazo más breve. La asistencia se adaptará, en la medida de lo posible, a las necesidades individuales de la persona con discapacidad o con movilidad reducida. Los operadores de terminal (y los transportistas, las agencias de viaje y los operadores turísticos) tomarán las medidas necesarias para que la solicitud y la recepción de las notificaciones de necesidad de asistencia se pueda realizar en todos los puntos de venta, incluida la venta por teléfono y por internet.

Cuando no se efectúe notificación, los operadores de terminal deberán adoptar, no obstante, cuantas medidas estén a su alcance para asegurar que se presta la asistencia requerida.

Los operadores de terminal (y los transportistas) designarán un punto dentro o fuera de las terminales portuarias en los que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida puedan anunciar su llegada y solicitar asistencia. En ese punto, que estará claramente señalizado, se ofrecerá información básica en formatos accesibles relativa a la terminal portuaria y la asistencia prestada.

Pregunta **¿Se deben fijar normas de calidad de la asistencia en las terminales?**

Respuesta Los operadores de terminal que operen en terminales que tengan un tráfico comercial superior a 100.000 pasajeros durante el año precedente fijarán, en su ámbito de competencia, normas de calidad aplicables a la asistencia requerida en el Anexo II del Reglamento y determinarán los recursos necesarios para su cumplimiento, en cooperación con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

Las normas de calidad se pondrán a disposición del público, materialmente o en Internet en formatos accesibles y en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los pasajeros.

Estas disposiciones se aplican también a los transportistas cuyos servicios de pasaje tengan un tráfico comercial superior a los 100.000 pasajeros durante el año precedente.

Pregunta **¿Qué tipo de formación se debe proporcional al personal?**

Respuesta Los operadores de terminal establecerán procedimientos de formación en materia de discapacidad a su personal, incluido el empleado de cualquier otra parte a la que haya confiado el cumplimiento de las obligaciones del Reglamento (licenciatario de servicio al pasaje), de acuerdo al Anexo IV del Reglamento, que se adjunta.

El personal que preste asistencia directa a personas con discapacidad o con movilidad reducida deberán formarse en materia de sensibilización ante las discapacidades y en asistencia a las personas con discapacidad, tal como se dispone en el referido Anexo IV.

Pregunta **¿Qué requiere el Reglamento en caso de cancelación o retraso de salidas?**

Respuesta Las disposiciones referidas a cancelación o retraso de salidas son principalmente responsabilidad del transportista. No obstante, en su caso, el operador de terminal deberá:

- Informar de la situación a los pasajeros lo antes posible, y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada.
- Informar también de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como disponga de esta información.

Pregunta **Indemnizaciones.¿Cómo afecta a los operadores de terminal?**

Respuesta Las disposiciones referidas a compensaciones en caso de cancelación o retraso de salidas afectan únicamente a los transportistas.

No obstante, los operadores de terminal pueden ser responsables de las pérdidas originadas por el extravío o los daños sufridos por el equipo de movilidad u otro equipo específico utilizado por una persona con discapacidad o con movilidad reducida. La tabla detalla los tipos de compensación que se derivan de las disposiciones del Reglamento:

Compensación por extravío o daños sufridos por el equipo de movilidad u otro equipo específico		
Pérdida o daño	**Tipo de compensación de la que el operador es responsable**	**Sustitución temporal**
Extravío del equipo de movilidad o de otro equipo específico si es imputable a falta o negligencia del operador de terminal	Valor de sustitución del equipo	Tomará las medidas necesarias para proporcionar rápidamente el equipo de sustitución temporal que constituya una alternativa adecuada
Daños sufridos por el equipo de movilidad u otro equipo específico si son imputables a falta o negligencia del operador de terminal	Coste de la reparación	Tomará las medidas necesarias para proporcionar rápidamente el equipo de sustitución temporal que constituya una alternativa adecuada

Pregunta **¿Qué es el Organismo Nacional de Ejecución?**

Respuesta El Reglamento dispone que cada Estado miembro designe el organismo u organismos responsable/s de la ejecución de sus disposiciones.

España ha designado a Puertos del Estado como Organismo Nacional en el ámbito de las disposiciones que afectan a las terminales portuarias y a los puertos. También ha designado a la Dirección General de la Marina Mercante y a AECOSAN, Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en el ámbito de sus competencias.

Pregunta **¿Qué sucede si el operador de terminal incumple las disposiciones del Reglamento?**

Respuesta El Reglamento dispone que cada Estado miembro determine un régimen de sanciones aplicable a las infracciones, que deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

Pregunta **¿Está previsto un mecanismo de tramitación de reclamaciones?**

Respuesta El Reglamento dispone que los operadores de terminal dispondrán de un mecanismo accesible de tramitación de las reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones en él contemplados.

Los pasajeros pueden presentar al operador de terminal su reclamación en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que se prestó o hubiera debido prestarse un determinado servicio.

En el plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el operador de terminal notificará al pasajero que su reclamación ha sido

atendida o desestimada o es todavía objeto de estudio. El plazo de respuesta definitiva no deberá superar dos meses a partir de la recepción de una reclamación.

Si el pasajero no está conforme con la respuesta del operador de terminal o su reclamación no ha sido resuelta, puede apelar ante el Organismo Nacional de Ejecución, en el ámbito de los puertos y los operadores de terminal, Puertos del Estado.

www.puertos.es
Teléfono: 91-524.55.19
pasajeros@puertos.es

Pregunta **¿Dónde se puede obtener el texto del Reglamento?**

Respuesta *http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:334:0001:0016:ES:PDF*

Pregunta **¿Dónde se puede obtener más información?**

Respuesta En la web de Derechos de los pasajeros de los medios de transporte por mar y por vías navegables

http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/es/29-other-modes-2.html



Puede descargar la aplicación “Sus derechos como pasajero” para Android, Apple, WP7 y Blackberry en

http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/es/mobile.html

REGLAMENTO (UE) 1177/2010. *ANEXO II*

ASISTENCIA EN PUERTOS, INCLUIDOS EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE, A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 10 Y 13

1. Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida:
   - comunicar su llegada a una terminal portuaria o si es posible a un puerto, y su solicitud de asistencia,
   - desplazarse desde un punto de entrada hasta el mostrador de facturación (cuando exista) o hasta el buque,
   - proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje, en caso necesario,
   - desplazarse desde el mostrador de facturación, cuando exista, al buque, a través de los controles de emigración y seguridad,
   - embarcar en el buque, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
   - desplazarse desde la puerta del buque a sus asientos o zonas,
   - guardar y recuperar su equipaje dentro del buque,
   - desplazarse desde sus asientos a la puerta del buque,
   - desembarcar del buque, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
   - recuperar su equipaje, en caso necesario, y pasar a través de los controles de inmigración y aduanas,
   - desplazarse desde la sala de recogida de equipajes o el punto de desembarque a un punto de salida designado,
   - si es preciso, desplazarse a los aseos (si existen).

2. Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, este deberá poder prestar, cuando así se le solicite, la asistencia necesaria en el puerto y durante el embarque y desembarque.

3. Manipulación de todo el equipo de movilidad necesario, incluido el equipo como las sillas de ruedas eléctricas.

4. Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado por un equipo que constituya una alternativa adecuada.

5. Asistencia en tierra a los perros de asistencia reconocidos, cuando así proceda.

6. Comunicación en formatos accesibles de la información necesaria para embarcar y desembarcar.

REGLAMENTO (UE) 1177/2010. *ANEXO IV*

FORMACIÓN EN MATERIA DE DISCAPACIDAD, INCLUIDAS LAS INSTRUCCIONES, A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 14

A. Formación en materia de sensibilización ante las discapacidades, incluidas las instrucciones

La formación en materia de sensibilización ante las discapacidades, incluidas las instrucciones, incluye:

- la sensibilización y el trato adecuado para con los viajeros con discapacidades físicas, sensoriales (auditivas y visuales), ocultas o de aprendizaje, que incluye la capacidad de distinguir entre las distintas capacidades de las personas cuya movilidad, orientación o capacidad de comunicación pueda estar reducida,
- las barreras a que se enfrentan las personas con discapacidad o con movilidad reducida, incluidas las barreras mentales, ambientales o físicas, y las organizativas,
- los perros de asistencia reconocidos, incluyendo su función y sus necesidades,
- los métodos para abordar situaciones inesperadas,
- las técnicas de trato interpersonal y los métodos de comunicación con personas con discapacidad auditiva, visual, locutiva o en el aprendizaje,
- el conocimiento general de las directrices de la OMI incluidas en su Recomendación sobre el proyecto y las operaciones de los buques de pasajeros para atender a las necesidades de las personas de edad avanzada o con discapacidad.

B. Formación en materia de asistencia a las personas con discapacidad, incluidas las instrucciones

La formación en materia de asistencia a las personas con discapacidad, incluidas las instrucciones, incluye:

- la forma de ayudar a los usuarios de sillas de ruedas a sentarse en ellas o a levantarse de ellas,
- métodos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida que viajen con perros de asistencia reconocidos, incluyendo la función y las necesidades de estos animales,
- técnicas de acompañamiento de viajeros con discapacidad visual, y de manipulación y transporte de perros de asistencia reconocidos,

- conocimientos sobre los diversos tipos de equipos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida y sobre la forma de manejar cuidadosamente dichos equipos,
- la utilización de los equipos de asistencia utilizados en el embarque y desembarque, y el conocimiento de los procedimientos de asistencia adecuados para el embarque y el desembarque de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, salvaguardando su seguridad y su dignidad,
- la comprensión de la necesidad de asistencia fiable y profesional. Asimismo, sensibilización ante la posibilidad de que determinadas personas con discapacidad y personas con movilidad reducida experimenten sentimientos de vulnerabilidad durante el viaje debido a su dependencia de la asistencia prestada,
- conocimientos de primeros auxilios.





Derechos de pasajeros que viajan por vía marítima
REGLAMENTO (UE) 1177/2010

GUIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE OPERADORES DE TERMINAL Y, CUANDO PROCEDA, DE LAS AUTORIDADES PORTUARIAS, DERIVADAS DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO A 28.01.2015 Y PLAN DE ACCIÓN

1. Punto de encuentro

a. Referencias legales

El Artículo 12.3 del Reglamento establece que los transportistas y los operadores de terminal deberán designar un punto de encuentro para que las personas con discapacidad o con movilidad reducida puedan:

- Anunciar su llegada
- Solicitar asistencia

El punto de encuentro puede estar ubicado:

- Fuera de la terminal
- Dentro de la terminal

El punto de encuentro estará claramente señalizado.

En el punto de encuentro se ofrecerá, en formatos accesibles:

- Información sobre la terminal portuaria
- Información sobre la asistencia prestada a personas con discapacidad o con movilidad reducida.

b. Plazas de aparcamiento

En las zonas de estacionamiento de la terminal deberán reservarse un número de plazas suficiente diseñadas para su uso por los vehículos que transporten personas con discapacidad o con movilidad reducida. Deberá existir una plaza de estas características por cada 33 plazas o fracción.

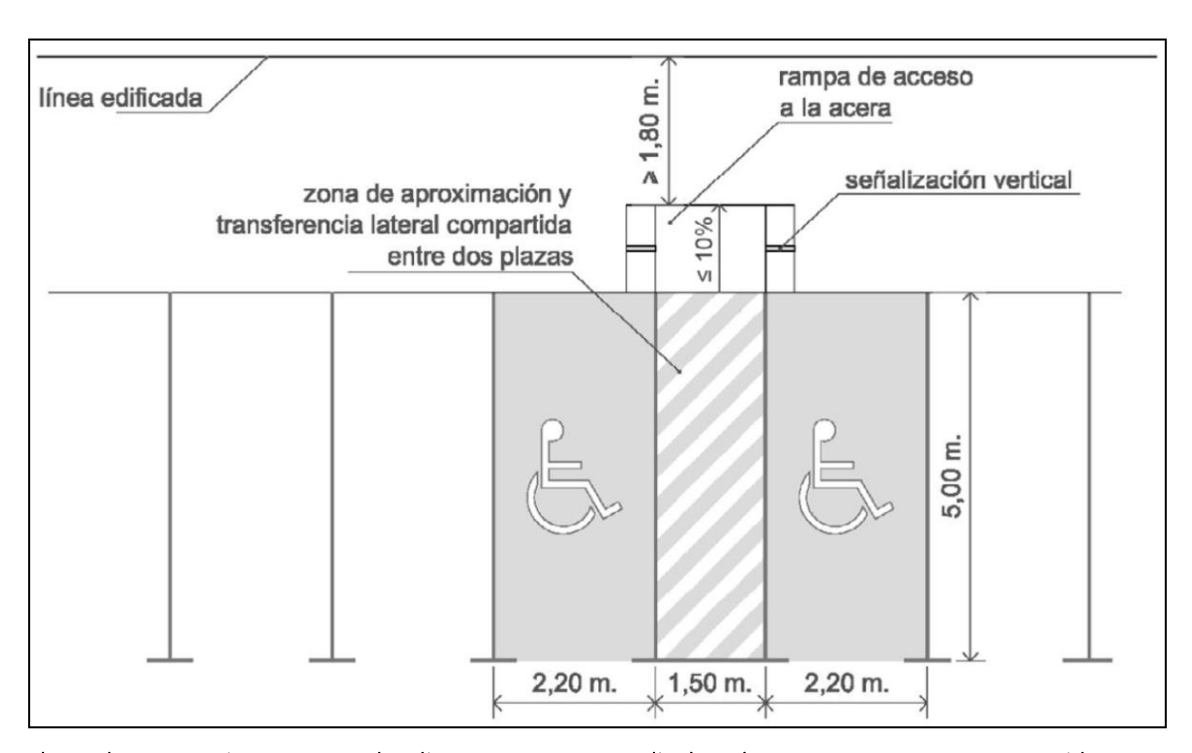
Las plazas de aparcamiento reservadas estarán situadas tan cerca como sea posible de los itinerarios peatonales de acceso a la terminal.

En caso de aparcamiento de más de una planta, se dispondrá de itinerarios de entrada y salida accesibles, y en caso de disponer de ascensor, la cabina y las puertas de entrada serán accesibles y estarán situados lo más cerca posible de las plazas reservadas y de los itinerarios de acceso.

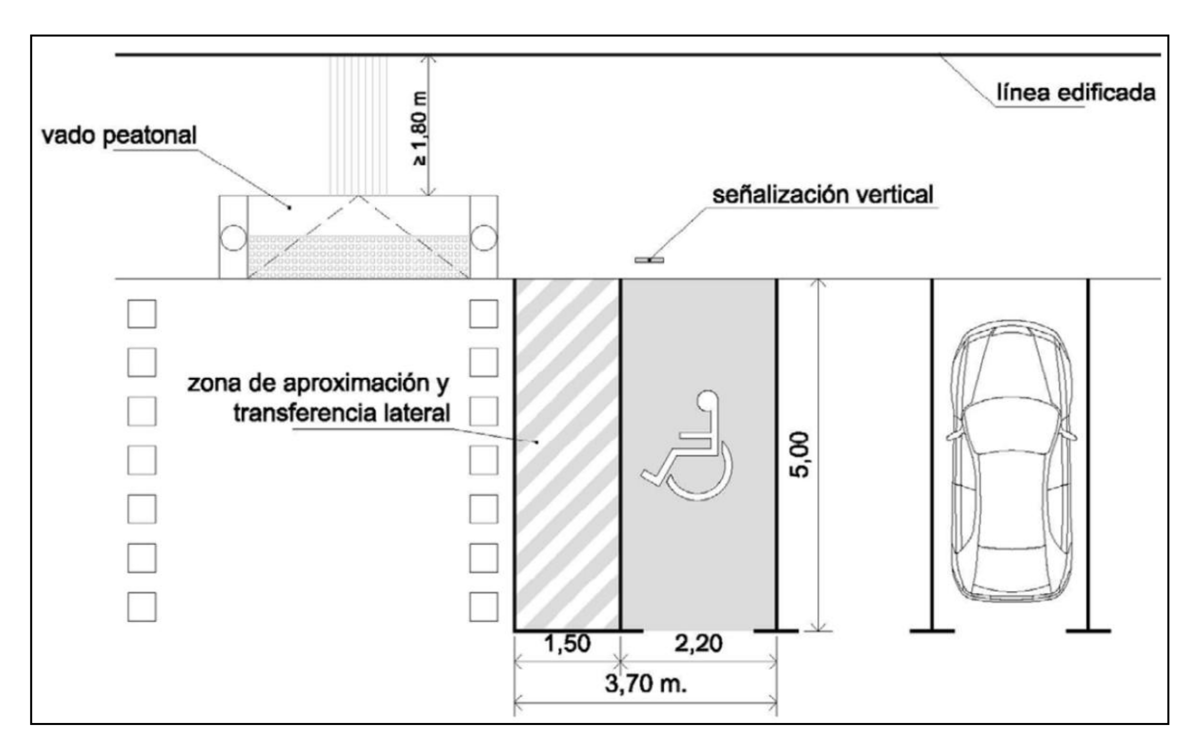
Se dispondrá de medios de comunicación para solicitar asistencia en los ascensores y en las zonas de aparcamiento, en este caso excepto cuando el punto de encuentro se encuentre junto a la zona de aparcamiento reservado.

El diseño de las plazas reservadas deberá tener en cuenta lo previsto en la **Orden VIV/561/2010**, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados:

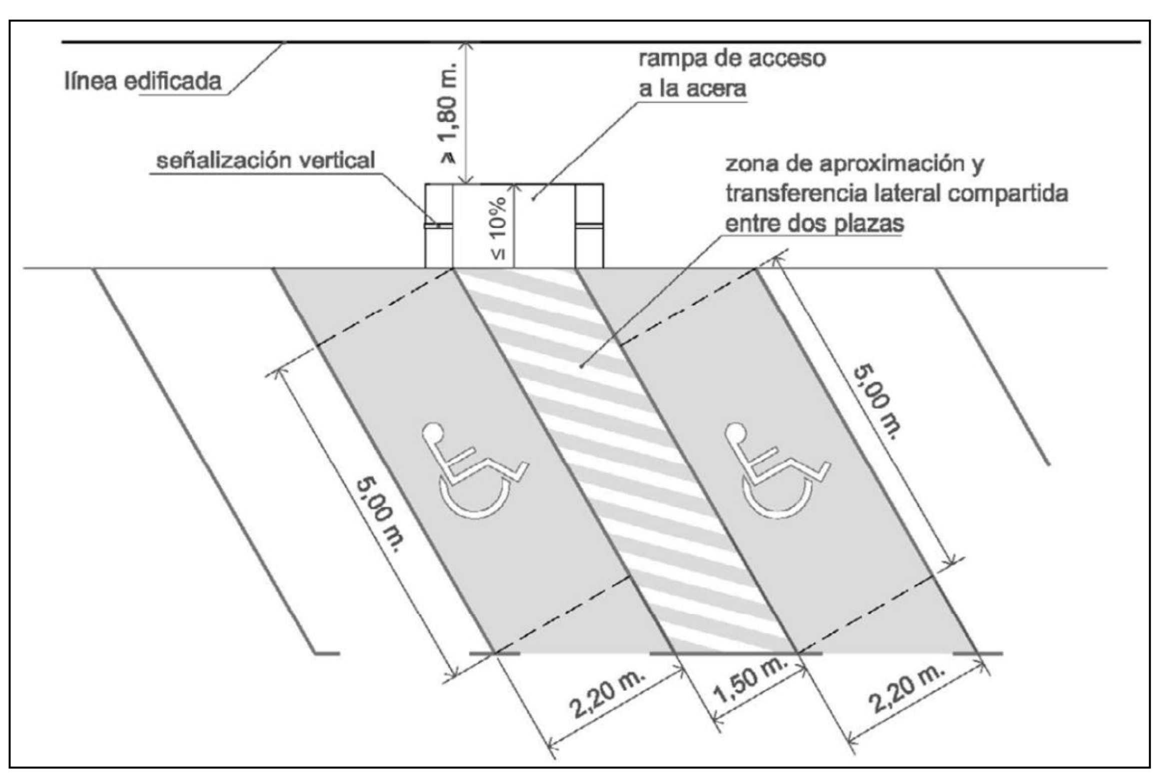
- Tanto las plazas dispuestas en perpendicular, como en diagonal a la acera, deberán tener una dimensión mínima de 5,00 m de longitud × 2,20 m de ancho y además dispondrán de una zona de aproximación y transferencia lateral de una longitud igual a la de la plaza y un ancho mínimo de 1,50 m. Entre dos plazas contiguas se permitirán zonas de transferencia lateral compartidas manteniendo las dimensiones mínimas descritas anteriormente. (Artículo 35. Plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida)



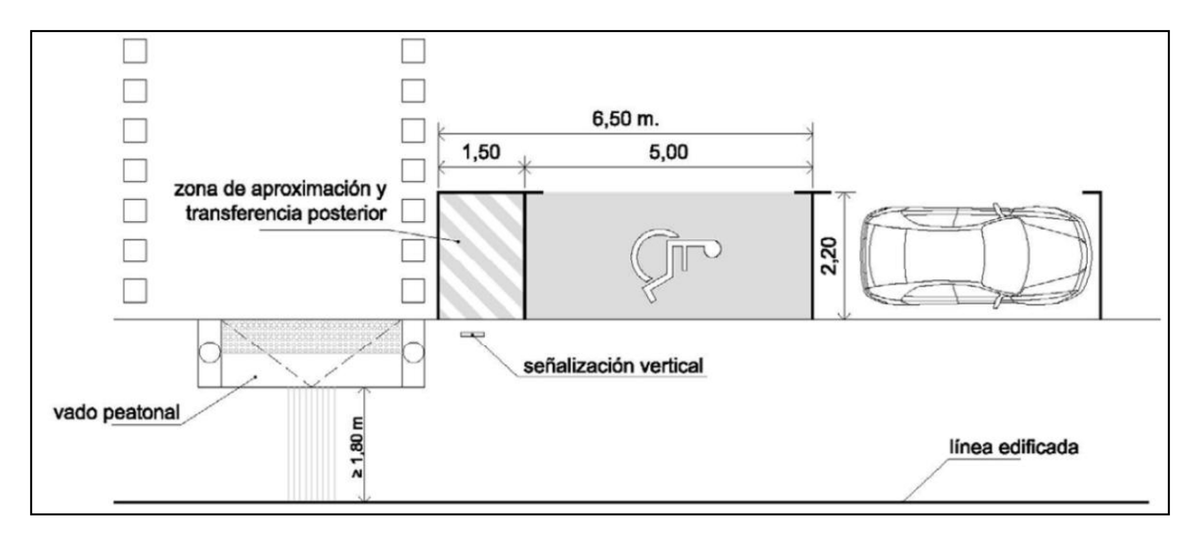
Plazas de aparcamiento reservadas dispuestas en perpendicular a la acera y con acceso compartido



Plaza de aparcamiento reservada con acceso desde paso de peatones



Plazas de aparcamiento reservadas dispuestas en diagonal a la acera y con acceso compartido



Plaza de aparcamiento en línea con acceso desde paso de peatones

c. <u>Señalización</u>

Las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida estarán señalizadas horizontal y verticalmente con el Símbolo Internacional de Accesibilidad, cumpliendo la Norma Internacional ISO 7000, con la figura en color blanco sobre fondo azul Pantone Reflex Blue. RGB(0, 20, 137). En el caso de señalización vertical, llevarán texto.

Reflex Blue C	001489	0	20	137

El contraste es un índice de diferencia de intensidad lumínica entre dos zonas adyacentes de diferente luminancia y se calcula por la expresión de Michelson, en función de la luminancia del color de la imagen y del color del fondo.

$Cm= (L_{max}-L_{min} / L_{max}+L_{min})$, siendo

L_{max} = Luminancia maxima (correspondiente al color claro)

L_{min} = Luminancia mínima (correspondiente al color oscuro)

Para el cálculo de la luminancia, en función de RGB (composición del color en función de la intensidad de cada uno de los colores primarios de la luz, (rojo, verde, amarillo, en sus iniciales en inglés RGB), se aplica la fórmula

$L = 0{,}299R + 0{,}587G + 0{,}114B$

Por tanto, la modulación de contraste medida entre la luminancia de los dos colores del SIA (azul Pantone Reflex Blue y Blanco) resulta de 80,62%, muy por encima del valor 60%, mínimo para considerar eficiente una combinación de colores.

	COLOR 1	COLOR 2	Modulación de contraste
R	0	255	80,62%
G	20	255	
B	137	255	
Luminancia	27,358	255	



En otras ocasiones se hace referencia al color del fondo del SIA como PANTONE 294, que corresponde con RGB(0, 63, 135)

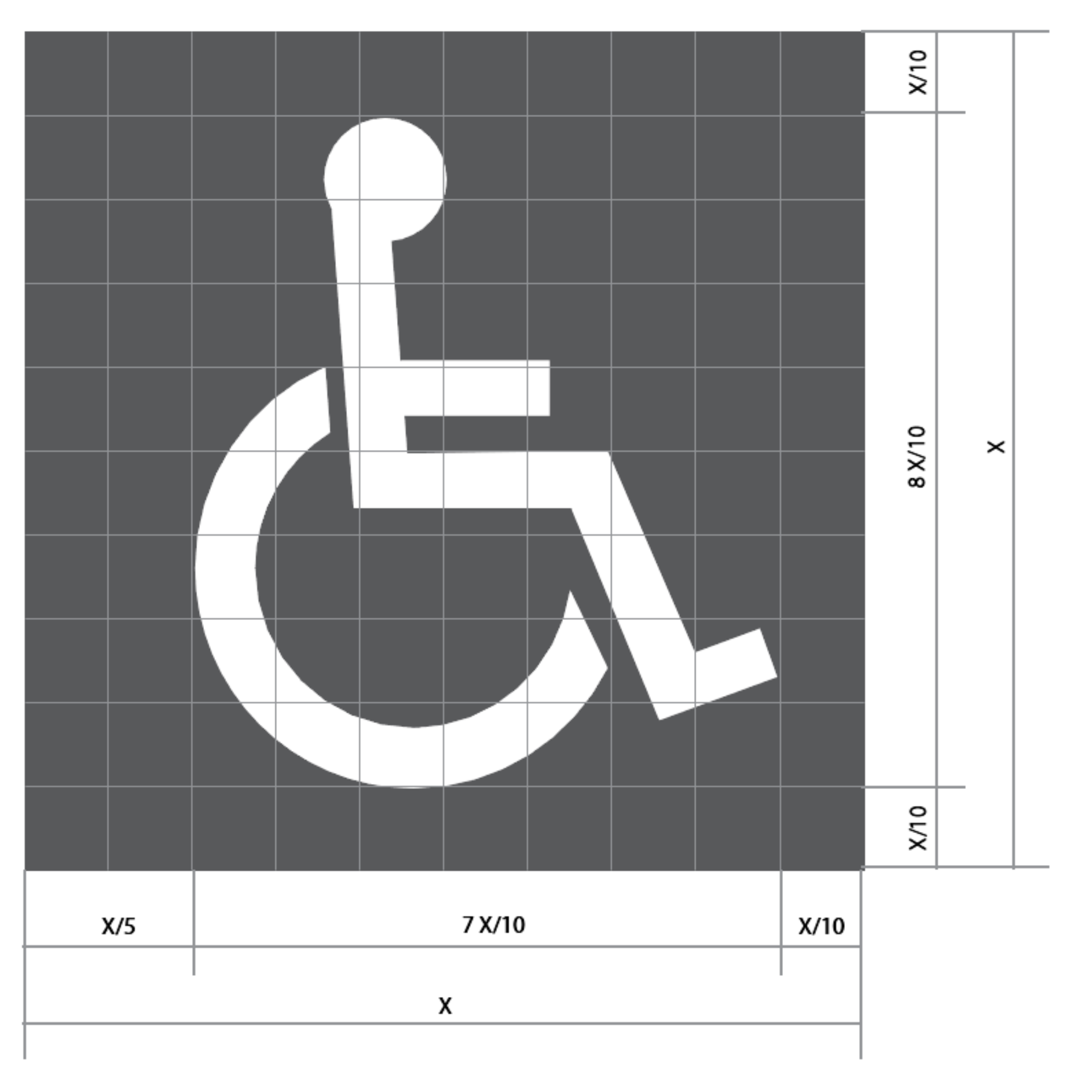
	COLOR 1	COLOR 2	Modulación de contraste
R	255	0	65,92%
G	255	63	
B	255	135	
Luminancia	255	52,371	



Cuando el SIA esté integrado en un pictograma, el dibujo deberá ocupar el 80% de la altura del fondo, con un 10% libre en su parte superior e inferior, y el 70% del ancho, dejando libre un 20% a la izquierda y un 10% a la derecha.

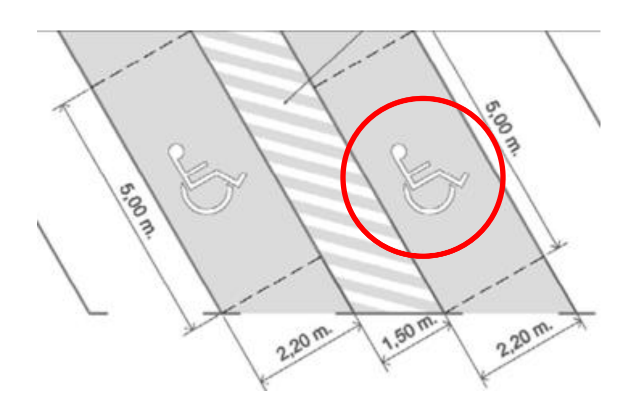
El SIA deberá estar orientado hacia la derecha, exceptuando los símbolos vinculados a direccionamiento hacia la izquierda acompañados con flecha de direccionamiento.





En relación con la orientación del SIA, en el Artículo 35 de la referida **Orden VIV/561/2010**, en el gráfico de la plaza de aparcamiento perpendicular a la acera, se ha invertido la orientación del SIA para direccionarlo hacia la zona de transferencia lateral, mientras que no se ha cambiado la orientación en el caso del gráfico de plazas en diagonal a la acera, lo que no supone la aplicación de criterios homogéneos.





c. Punto de encuentro: Ubicación fuera de la terminal

En el caso de que el punto de encuentro se ubique fuera de la terminal, deberá situarse a la menor distancia posible de las plazas de aparcamiento reservadas y diseñadas para uso por personas con movilidad reducida.

En este caso, se dispondrá de una marquesina u otro tipo de protección frente a las inclemencias del tiempo. El diseño de la marquesina deberá cumplir al menos con las previsiones establecidas en el Anexo V del REAL DECRETO 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, siendo recomendable que tenga:

- Acceso lateral o central con ancho libre mínimo de 90 centímetros
- Permitirá inscribir al menos uno (preferiblemente dos) círculos libres de obstáculos de 1,50 metros de diámetro.
- Los cerramientos transparentes o translúcidos dispondrán de dos barras horizontales de entre 5 y 10 centímetros de ancho, la primera a una altura entre 70 y 80 centímetros y la segunda entre 140 y 170 centímetros.
- Apoyo isquiático y asiento.

d. Punto de encuentro: Ubicación dentro de la terminal

En el caso de que el punto de encuentro se ubique dentro de la terminal, deberá situarse tan cerca de la entrada al interior de la terminal como sea posible.

En este caso, siempre que sea posible se dispondrá en la acera y cercano al punto de encuentro de al menos una plaza reservada y diseñada para personas con discapacidad o con movilidad reducida, con zona de aproximación y transferencia.

e. Punto de encuentro: Características y diseño

El punto de encuentro constará de un panel que debería reunir idealmente las siguientes características:

- Estará claramente señalizado.



Alternativamente, se puede utilizar una señalización en línea con la de AENA



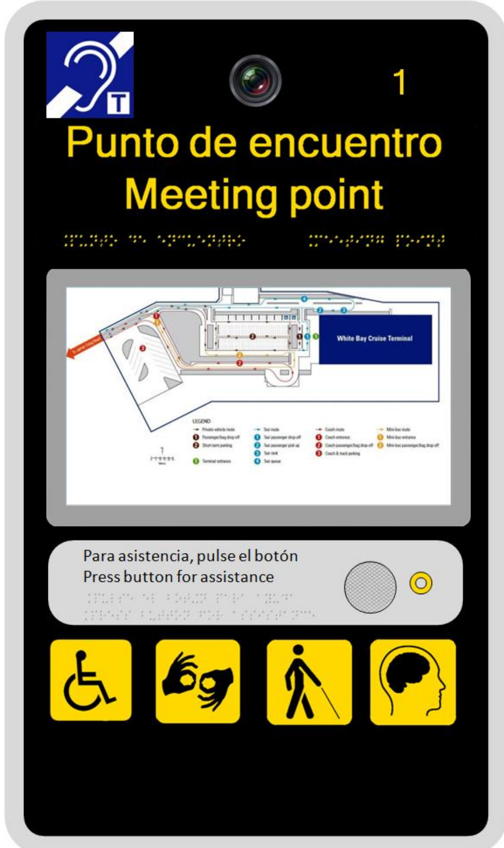
- Cámara de televisión
- Numeración que facilite la localización del punto de encuentro
- Texto en Braille
- Información general sobre la terminal y sobre la asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida. Preferentemente en pantalla táctil que permita el acceso a la información. Alternativamente mapa en relieve y trípticos informativos, incluyendo texto en Braille
- Intercomunicador, con instrucciones en texto en altorrelieve y Braille, con botón de accionamiento accesible, con contraste cromático.
- Bucle magnético, convenientemente señalizado.

A continuación, se reproducen algunas maquetas que pueden suscitar el debate sobre un modelo armonizado.

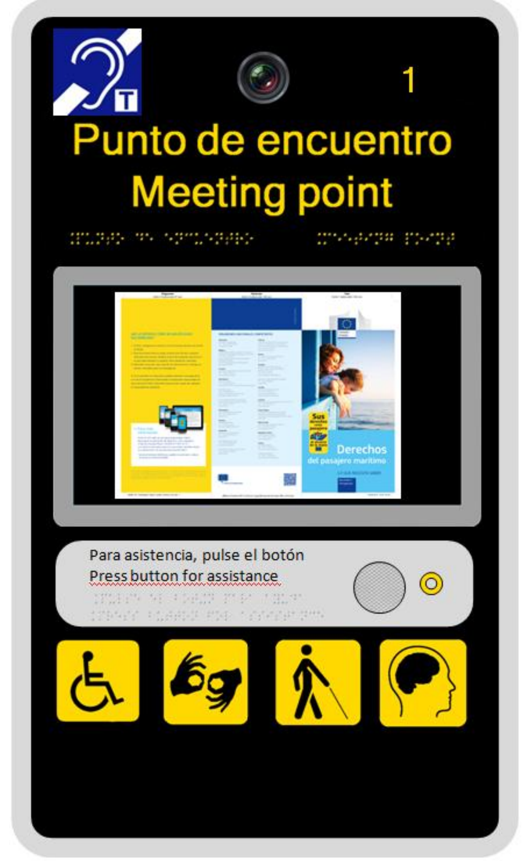


Paneles de punto de encuentro con información en papel

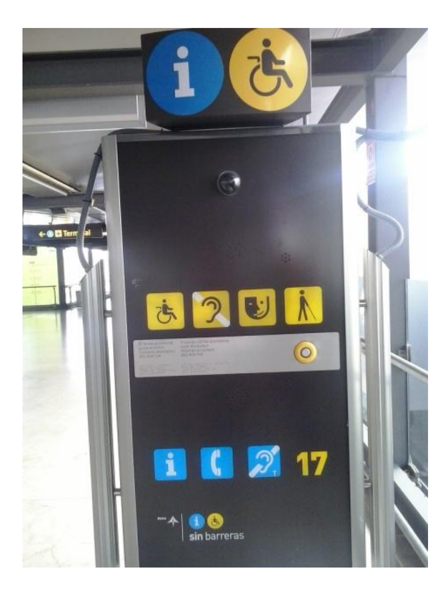








Paneles de punto de encuentro con información en videopantalla



Paneles de punto de encuentro para anuncio de llegada y solicitud de asistencia de personas con discapacidad o con movilidad reducida en la Terminal T-4 en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid Barajas.

2. Accesibilidad

a. Requerimientos del Reglamento

El Anexo II del Reglamento establece los requisitos de asistencia en los puertos (además de las relativas a la comunicación de llegada y a la solicitud de asistencia vinculadas al punto de encuentro, ya detalladas)

En todo caso se deberán cumplir las disposiciones del Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Se deberá prever asistencia necesaria para permitir:

1. Desplazamiento desde el punto de entrada al mostrador de facturación o hasta el buque.
2. Comprobación del billete y facturación del equipaje
3. Desplazamiento desde el mostrador de facturación a controles de emigración y seguridad.
   El mobiliario de las zonas de atención al público, como mostrador de facturación, controles de emigración, seguridad, inmigración o aduanas dispondrán al menos de un punto de atención sostenible

4. Embarque
5. Desembarque
6. Recuperación del equipo y paso de controles de inmigración y aduanas
7. Desplazamiento desde la recogida de equipaje al punto de salida
8. Desplazamiento a los aseos. Deberá existir al menos 1 aseo accesible (que puede ser compartido para ambos sexos) por cada 10 inodoros instalados o fracción.
9. Permitir la asistencia de persona acompañante
10. Manipulación del equipo de movilidad
11. Sustitución temporal de equipo de movilidad extraviado o averiado
12. Asistencia a perros de asistencia reconocidos
13. Comunicación de la información de embarque y desembarque en formatos accesibles

En lo relativo a la accesibilidad, se cumplirá lo dispuesto en la Sección 9 del Documento Básico SUA (Seguridad de Utilización y Accesibilidad).

Todos los elementos accesibles deberán estar debidamente señalizados:

- Entradas a la terminal accesibles



- Itinerarios accesibles. Misma señalética
- Itinerario accesible al punto de encuentro



- Ascensores accesibles. Las puertas tendrán un ancho mínimo de 90 centímetros. Las botonaduras contarán con indicación Braille y en altorrelieve, colocadas en la jamba derecha en el sentido de salida de la cabina.

  No existirá resalte entre el itinerario peatonal accesible y el acceso al ascensor. El espacio entre cabina y pavimento no superará los 35 milímetros.

  Dimensiones mínimas de la cabina: 1,10 x 1,40 metros en cabinas de una puerta o de dos puertas enfrentadas, y 1,40 x 1,40 en cabinas con dos puertas en ángulo

  Las puertas tendrán un ancho de paso mínimo de 1 metro, parcialmente transparentes y con sensores de cierre en toda la altura del lateral.

  Tendrán pasamanos en todos los lados sin puertas, de ancho de asimiento entre 35 y 40 milímetros, separados de la pared al menos 35 milímetros. La altura del borde superior de la zona de asimiento será entre 87,5 y 92,5 centímetros.

  Las botoneras interior y exterior estarán a una altura entre 0,70 y 1,20 metros, con números en Braille y caracteres arábigos en relieve y con contraste cromático,

  En las jambas exteriores se colocará el número de planta, igualmente en Braille y con números arábigos en relieve y con contraste de color.

  Tendrán indicador sonoro y visual de parada y número de planta, y dispondrá de bucle magnético.

  En el exterior de la cabina, junto a las puertas, existirá un círculo libre de obstáculos de 1,50 metros de diámetro.

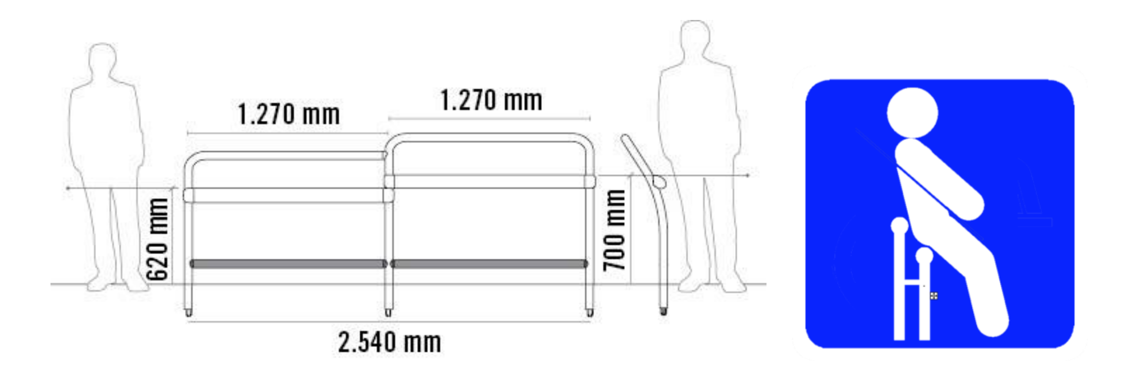
  Se colocará franjas de pavimento táctil direccional frente a la puerta del ascensor.



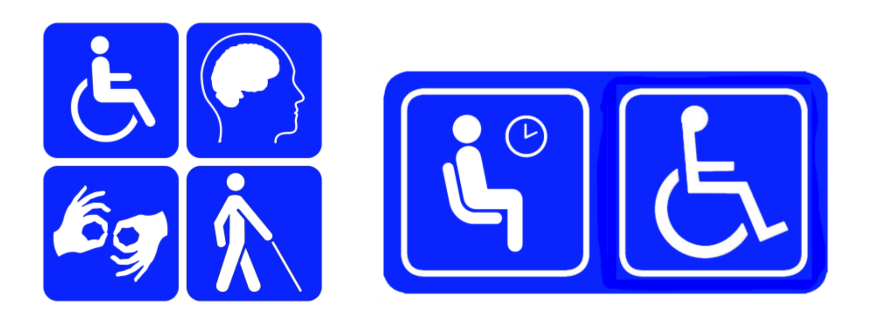
- Plazas reservadas a personas con discapacidad o con movilidad reducida

Se debería disponer de zonas de espera reservadas para personas con discapacidad o con movilidad reducida, o bien plazas reservadas en las zonas generales de espera o pre embarque. Preferentemente deberían contar con video pantalla con información de salidas y llegadas, información sobre retrasos, avisos de embarque, e información general sobre los derechos de los pasajeros y sobre los derechos de las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

Dispondrán de área de ubicación de sillas de ruedas, asientos reservados y barras de apoyo isquiático.



Estarán señalizadas adecuadamente

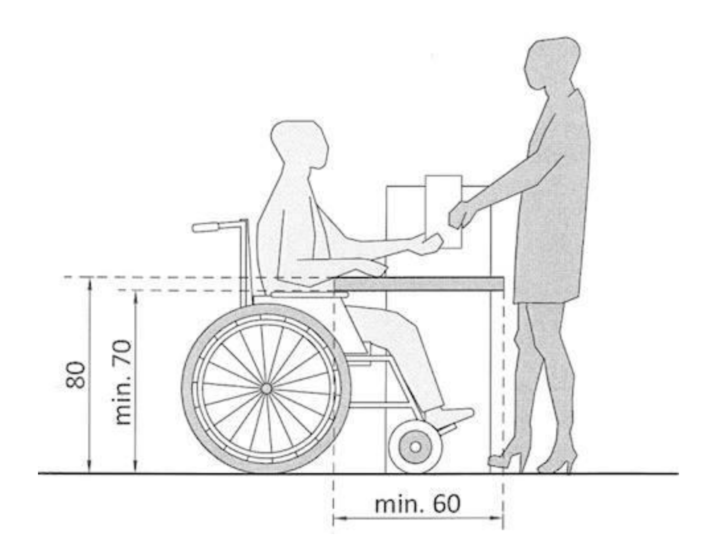


- Zonas dotadas de bucle magnético o con otros sistemas adaptados para personas con discapacidad auditiva, (Normativa UNE-EN 60118-4:2007). Sería recomendable disponer de bucle de inducción o bucle magnético en estas ubicaciones:
    - Punto de encuentro
    - Mostradores accesibles de facturación, inmigración, aduanas o seguridad.
    - Áreas de espera reservadas para personas con discapacidad
    - Aseos accesibles



- Mostradores accesibles. En las zonas de atención al público se dispondrá al menos un punto de atención accesible:
  - Punto de encuentro
  - Zonas de facturación, inmigración, aduanas o seguridad.

La mesa tendrá una altura máxima de 85 cm del suelo y una anchura de al menos 80 cm u existirá un espacio libre inferior de al menos 80 x 70 x 50 cm para permitir el acceso de los pies de la silla de ruedas.
El puesto accesible estará dotado de bucle de inducción magnética o de otro dispositivo similar que permita la comunicación bidireccional con personas con discapacidad auditiva.





Venta de billetes / facturación



Aduana



Policía / Inmigración

- Rampas accesibles. Las rampas en itinerarios accesibles tendrán una pendiente no superior al 10% para longitudes menores de 3 metros, del 8% para longitudes menores de 6 metros y del 6% para longitudes iguales o superiores a 6 metros. La pendiente transversal de las rampas será como máximo del 2%.

  Los tramos serán rectos o con curvatura de radio no menor de 30 metros.

  El ancho de la rampa será mínimo de 1,20 metros. Dispondrá de una superficie horizontal al inicio y al fin de la rampa de 1,20 metros en la dirección de la rampa.

  Las mesetas entre los tramos de una rampa tendrán una longitud mínima de 1,50 metros.

No habrá puertas a una distancia inferior a 1,50 metros del arranque de un tramo

65/75
95/105

≥120
Lt
≥150
≥150
≥30
≥120
120
≥120
≥30

30
30+48=78
78+54=132
10%
300
8%
600
6%
900

Las rampas estarán adecuadamente señalizadas



Rampa Accesible

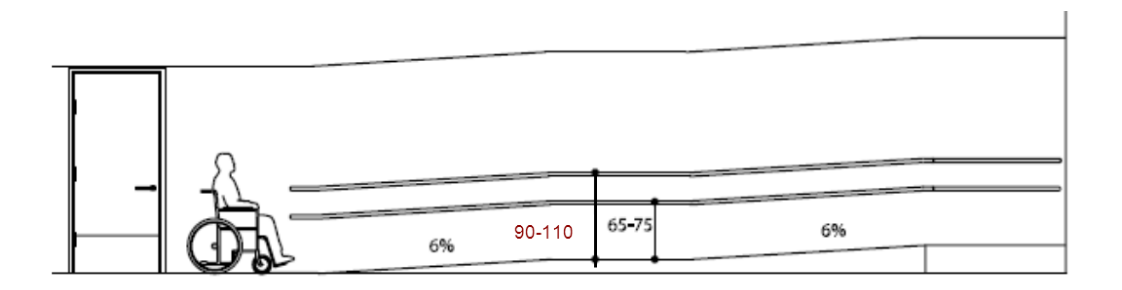
- Pasamanos

  Tendrán diseño ergonómico, con ancho de agarre de 5,4 a 5,0 centímetros, sin cantos vivos

  Separados 4 centímetros del paramento vertical

  Los pasamanos dobles estarán situados en superior entre 0,95 y 1,05 metros y el inferior entre 0,65 y 0,75 metros.

  Para anchos mayores de 4 metros, se colocará adicionalmente un pasamanos doble central.



- Plazas de aparcamiento accesibles

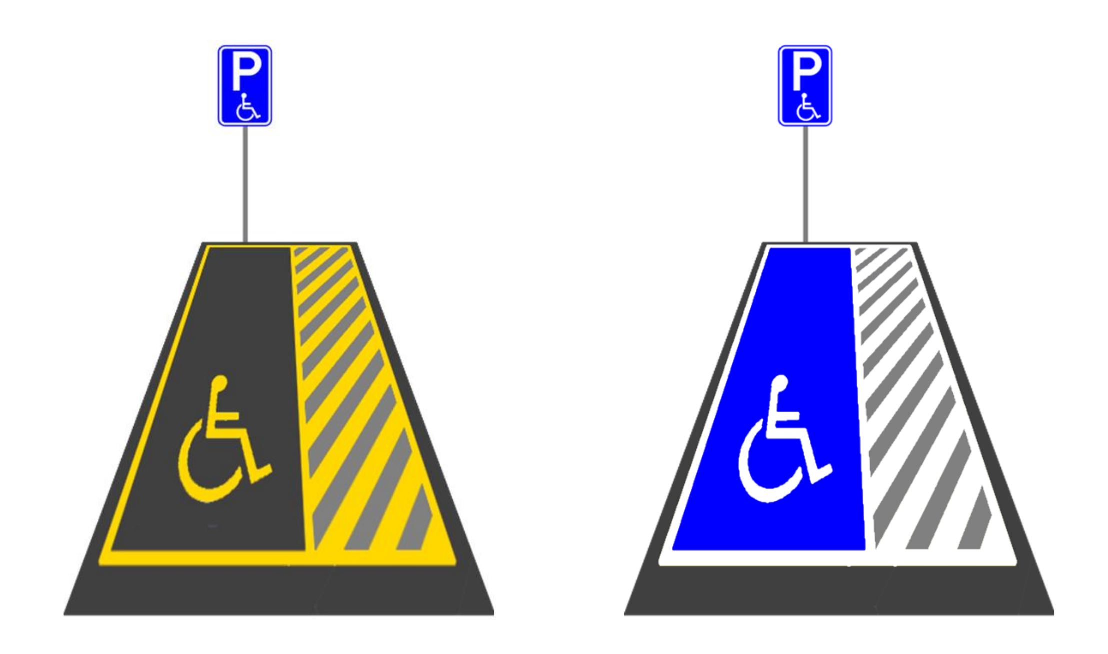







Señalización vertical

Señalización horizontal



- Servicios higiénicos accesibles. Existirá un aseo accesible por cada 10 o fracción.

  Estarán comunicados con un itinerario accesible

  Existirá un círculo libre de obstáculos de al menos 1,50 metros de diámetro, que no se superponga con el barrido de la puerta, que será de corredera o abatible hacia el exterior, y con una anchura mínima de 0,80 metros.

  La altura mínima será de 2,20 metros

  El mecanismo de cierre será de fácil manejo y permitirá apertura de emergencia desde el exterior.

  Cumplirá todas las prescripciones de la Orden VIV/561/2010





- Perros guía. Se dotará de zonas de asistencia para perros de asistencia reconocidos, que estarán debidamente señalizadas.



Los pictogramas utilizados en este trabajo son los siguientes:

- Símbolo Internacional de Accesibilidad, SIA, (Norma Internacional ISO 7000). Año 1984. El diseño original era de 1968 y no tenía cabeza





Las alternativas al uso del SIA son:

- La correspondiente al proyecto Icono Accesible AIP, que pretende la sustitución del icono SIA, más pasivo, por uno más activo. Año 2012.



- La de la Fundación americana Graphic Artist Guild, que es el que usa AENA en algunos aeropuertos españoles. Año 2000.



En el resto de los pictogramas, se han utilizado los desarrollados por los que el American Institute of Graphic Arts, AIGA realizó en colaboración con el Ministerio de Transporte de los Estados Unidos DoT para su uso en los espacios relacionados con los medios de transporte. Estos pictogramas son de uso libre.

Adicionalmente, se han creado pictogramas basados en los elementos gráficos utilizados por AIGA y el símbolo SIA cuando procede, y siguiendo las orientaciones del Manual de diseño de pictogramas de ONCE.

3. Información

a. Información sobre los derechos de los pasajeros

La información sobre los derechos que amparan a los pasajeros en virtud del Reglamento deberá estar disponible en las terminales portuarias y si es posible en los puertos.

Las tres ocasiones en las que el articulado del Reglamento se refiere a las 'autoridades portuarias' son en relación con la obligación de velar para que la información sobre los derechos de los pasajeros esté disponible (en los puertos, ya que en las terminales portuarias la responsabilidad recae en el operador de terminal), o en relación con la obligación de informar adecuadamente (en los puertos) de los datos necesarios para contactar con el organismo nacional responsable de la ejecución del Reglamento.

Por tanto, la información sobre los derechos de los pasajeros y la relacionada con los datos de los organismos nacionales deberá estar disponible en las terminales portuarias y si es posible en los puertos.

El propio Reglamento prevé que la Comisión deberá preparar un resumen de las disposiciones en todas las lenguas oficiales, resumen que está disponible. Lamentablemente, los documentos preparados por la Comisión no han sido editados en formato considerado accesible:

- El texto está editado en tipo de letra con gracias o serifas, que son los pequeños remates o adornos de las letras, que dificultan la lectura en personas con discapacidad. Por ello se recomienda la utilización de tipos de letra 'sans serif', también denominadas paloseco o letra bastón.
- El tamaño de letra es inferior al considerado como accesible para personas con discapacidad visual. Se recomienda 14 puntos.

A continuación se muestra la primera línea del resumen elaborado por la Comisión y la primera línea del mismo texto en tipo sans serif y tamaño 14 puntos para comprobar las diferencias.

Tipo y tamaño de letra utilizado en el resumen elaborado por la Comisión

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y

Tipo y tamaño de letra utilizado en el resumen que figura en la web de Puertos del Estado:

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 sobre los derechos de los

Adicionalmente, el resumen realizado por la Comisión presenta un error en el en segundo párrafo de la nota al pié de página, al mantener el error del Artículo 2.3 del Reglamento, al referirse a los buques que podrían quedar excluidos de la aplicación del Reglamento, ya que establece el límite en "*300 toneladas de registro bruto*", cuando el arqueo de los buques no se mide en toneladas de registro bruto, desde la entrada en vigor del Convenio de Londres de 1969, y esta medida carece de unidades, por lo que se debe referirse a ella únicamente como GT, nunca como TRB o toneladas de registro bruto.

Artículo 2.3 del Reglamento:

3. Durante un período de dos años a partir del 18 de diciembre de 2012, los Estados miembros podrán excluir de la aplicación del presente Reglamento a los buques marítimos de menos de 300 toneladas de registro bruto dedicados al transporte nacional, siempre que los derechos de los pasajeros a los que se aplica el presente Reglamento estén debidamente garantizados en el Derecho nacional.

Resumen elaborado por la Comisión:

pasajeros estén debidamente garantizados en el Derecho nacional, a los buques marítimos de menos de 300 toneladas de registro bruto dedicados al transporte nacional, hasta el 17 de diciembre de 2014, y durante un

Resumen elaborado por Puertos del Estado:

derechos de los pasajeros estén debidamente garantizados en el Derecho nacional, a los buques marítimos de menos de 300 GT dedicados al transporte nacional, hasta el 17 de

Adicionalmente, la web EUR-Lex 'El acceso al Derecho de la Unión Europea' presenta otro resumen de las disposiciones del Reglamento, algo más reducida:

http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV%3Atr0049&qid=1430289485417

Además Puertos del Estado ha preparado archivos en formato Acrobat, en texto 'sans serif' y tamaño 14 puntos el contenido de estos resúmenes, en los cuatro idiomas español, inglés francés e italiano, en los que se ha incluido la información de contacto de los tres organismos nacionales.

Igualmente se ha preparado en texto accesible la nota breve sobre los viajeros con movilidad reducida y sus derechos, que aparece en la web de la Unión Europea 'Tu Europa', en los cuatro idiomas

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/reduced-mobility/index_es.htm

Otro tipo de información que debe estar disponible en las terminales portuarias y si es posible en los puertos, relativa a los derechos de los pasajeros y a los datos necesarios para entrar en contacto con los organismos nacionales de ejecución designados por el Estado miembro. Esta información debería estar accesible:

- En la página web de las Autoridades Portuarias, presentando los detalles de contacto de los organismos y mediante código QR de enlace con la lista de organismos nacionales que hace pública la Comisión:

  http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf

  Lamentablemente, a 1 de Mayo de 2015 la Comisión aún no ha incluido los organismos nacionales de ejecución con los detalles de contacto que fueron comunicados hace unas semanas, con más de dos años de retraso.

b. <u>Información sobre los derechos en caso de cancelación o retraso en la salida e información sobre los derechos de las personas con discapacidad o con movilidad reducida.</u>

- En las terminales portuarias, en las oficinas de las Autoridades Portuarias y en los accesos a los puertos:
    - Posters editados por la Comisión:
        - Poster descriptivo "SUS DERECHOS"
        - Poster derechos de personas con movilidad reducida "Todos tenemos derecho a viajar"
        - Poster de derechos en caso de cancelación o retraso en la salida del buque "¿Tu barco sale con retraso?"
        - Poster de derechos en caso de cancelación o retraso en la salida "¿Tu viaje se retrasa?"
        - Poster de derechos en caso de pérdida de equipaje
    - Trípticos editados por la Comisión:
        - Tríptico "Derechos del pasajero marítimo"
    - Videos editados por la Comisión:
        - Passenger rights Campaign
        - Passenger rights – Bride
        - Passenger rights – Musician
        - Passenger rights – Tennis

    Los posters y los trípticos, en todos los idiomas, y los cuatro vídeos están disponibles en la siguiente url:

    http://europa.eu/youreurope/promo-passenger-rights/videos/index_en.htm

    Exceptuando los trípticos, que deben estar en soporte papel, la utilización de pantallas de vídeo permitiría el acceso a todo el resto de información en todos los idiomas que se considerara oportuno, incluyendo los vídeos de la Comisión sobre los derechos de los pasajeros y de las personas con movilidad reducida.

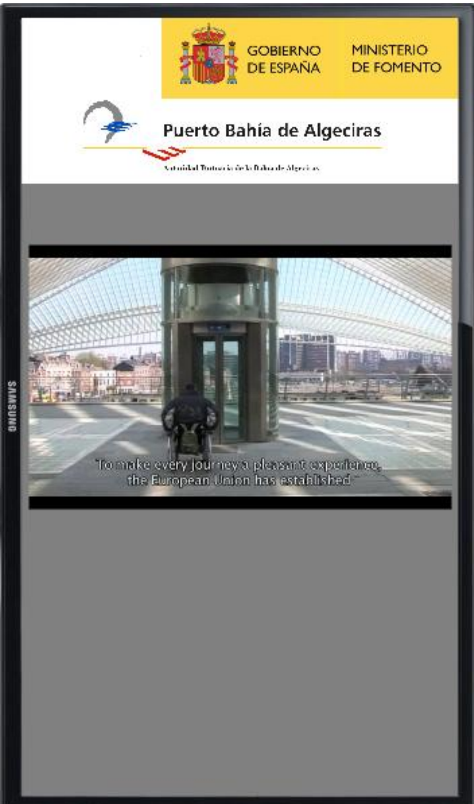
    Se deberá disponer de un texto resumido en Braille, y de un texto en lectura fácil, para lo que se contará con la colaboración de Fundación ONCE.











Presentación de la información sobre derechos de los pasajeros en pantallas de video

c. Información sobre los derechos en caso de cancelación o retraso en la salida e información sobre los derechos de las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

- La información se debería facilitar:
  - Por el sistema de avisos de la terminal
  - Por el bucle de inducción magnética
  - En los video monitores

  Sería deseable disponer de una maqueta de uso común por todas las terminales para las posibles incidencias, como retrasos, cancelaciones, cambios de puerta, cambios de buque, detalles de la asistencia en caso de cancelación o salida, sobre alojamiento, refrigerios, etc.